

Hoe burgers te betrekken bij ruimtelijke projecten?

Een evaluatief onderzoek naar het betrekken van burgers bij ruimtelijke ordeningsprojecten bij de gemeente Uden

Masterscriptie

Auteur:	Ingmar van der Geest
Studentnummer:	s4365577
Datum:	14 augustus 2017
Studie:	Master Bestuurskunde Specialisatie Management en Organisatie Faculteit der Managementwetenschappen
Instelling:	Radboud Universiteit Nijmegen
Begeleider:	Prof. Dr. T. Brandsen

Voorwoord

Het onderzoek *Hoe burgers te betrekken bij ruimtelijke projecten?!*: een evaluatief onderzoek naar het betrekken van burgers bij ruimtelijke ordeningsprojecten bij de gemeente Uden wat voor ligt, gaat over het betrekken van burgers bij beleid. Dit onderzoek tracht in kaart te brengen in welke mate de gemeente Uden haar burgers goed betreft bij ruimtelijke ordeningsprojecten. Drie projecten bij de gemeente Uden waar burgers zijn betrokken bij het inrichten van de openbare inrichting zijn onderzocht in dit onderzoek. Er werd middels een beoordelingskaders gekeken of de onderzochte projecten voldeden aan eisen waar burgerparticipatie aan moet voldoen volgens de literatuur wil het ‘goed’ zijn.

Dit onderzoek staat in het teken van het afronden de Master Bestuurskunde aan de Radboud Universiteit Nijmegen. Het schrijven van dit onderzoek heeft vijf maanden geduurd en is begeleid door een begeleider vanuit de universiteit die ondersteuning bood middels het geven van feedback. Daarnaast is het gros van deze vijf maanden doorgebracht bij de gemeente Uden waar ik vrij werd gelaten om vierenhalf maand aan mijn onderzoek te werken. Het schrijven van mij afstudeeronderzoek is een intensief, maar zeer leerzaam proces geweest.

Er wordt nu van de gelegenheid gebruikt gemaakt om personen te die een bepalende rol hebben gespeeld bij het tot stand komen van dit onderzoek te bedanken. Ten eerste wil ik mijn begeleider Prof. Dr. T. Brandsen voor zijn kritische constructieve feedback op dit onderzoek bedanken. Ten tweede wil ik mijn stagebegeleiders bij de gemeente Uden Mevrouw Tineke Kemperman (Afdelingshoofd Ruimte) en Mariko van Ojen (Teamleider Communicatie & Creatie) bedanken voor hun tijd, ondersteuning, maar vooral het vertrouwen dat ze me gaven om vrij onderzoek te doen. Ten derde wil ik graag alle personen die ik heb mogen interviewen en die de enquête hebben ingevuld bedanken voor dit onderzoek. Als laatste wil ik in het bijzonder Harry Bouquet (projectleider) en Inge Deckers (gebiedscoördinator) bedanken. Ik kon bij hun altijd terecht met praktische voor het onderzoek.

Samenvatting

Burgers worden al enkele decennia betrokken bij beleid door de overheid en het is niet meer weg te denken uit het takenpakket van de overheid. Burgers moeten daarentegen niet worden betrokken om het betrekken. Dit kan zelfs kwalijke gevolgen hebben. De vraag van hoe burgers het beste te betrekken bij beleid van de overheid is geen nieuwe vraag, maar nog steeds actueel tot op de dag van vandaag. In dit onderzoek wordt er een evaluatie uitgevoerd. Er wordt in deze evaluatie gekeken in welke mate de gemeente Uden haar burgers goed betreft bij ruimtelijke ordeningsprojecten. Er worden hiervoor drie ruimtelijke ordeningsprojecten onderzocht waar burgers bij zijn betrokken.

In dit onderzoek is er literatuur bestudeerd die beschrijven wat burgerparticipatie inhoudt en waar het aan moet voldoen wil het als ‘goed’ bestempeld worden. Er kwam naar voren dat burgerparticipatie een breed begrip is waar veel onder kan vallen. In dit onderzoek wordt er het volgende verstaan onder burgerparticipatie: *“Een activiteit/handeling waar burgers en andere partijen worden betrokken bij het ontwikkelen van beleid van een overheid, waar er sprake is van een doelbewust interactief proces tussen de overheid en haar burgers.”*.

Bovendien zijn er in de literatuur veel eisen opgesteld waar burgerparticipatie aan moet voldoen wil het goed gebeuren. In dit onderzoek moet burgerparticipatie voldoen aan de vier dimensies (invloed, inclusie, deliberatie en legitimiteit) van Michels (2011). De eerste dimensie is invloed en houdt in dat burgers de mogelijkheid geboden moeten krijgen om het proces en het eindresultaat van het participatieproces te kunnen beïnvloeden. De tweede dimensie inclusie gaat over het betrekken van alle belanghebbenden en dat het laagdrempelig voor belanghebbenden moet zijn om te kunnen participeren. De derde dimensie deliberatie richt zich op het faciliteren van de omstandigheden die ervoor zorgen dat alle belanghebbenden goed in gesprek met elkaar kunnen gaan. De vierde dimensie legitimiteit gaat erover of belanghebbenden het eindresultaat van het participatieproces accepteren en ermee tevreden zijn.

Daarnaast zijn er factoren in kaart gebracht die de bereidheid van burgers bepalen om te participeren. Zaken als de hoeveelheid tijd die burgers hebben en de urgentie die zij ervaren voor het participatieonderwerp bepalen de bereidheid van burgers om deel te nemen. Deze zaken worden grotendeels bepaald door sociaaleconomische factoren en door iemands sociale netwerk. Bovendien is er gekeken naar factoren die kunnen verklaren waarom overheden niet altijd responsief kunnen zijn naar burgers toe. Veelal zijn dit zaken als wet- en regelgeving, bestaande contracten en dat belanghebbenden het onderling niet met elkaar eens zijn. Als laatste is er in de literatuur naar aanknopingspunten gezocht om een burgerparticipatieproces in te richten.

De resultaten van dit onderzoek zijn als volgt. Alle drie onderzochte casussen bij de gemeente Uden voldeden aan de dimensies van ‘goede’ burgerparticipatie. Casus 1 voldeed het beste aan de dimensies van ‘goede’ burgerparticipatie. Bij casussen 2 en 3 waren er enkele minpunten te noemen gedurende het proces. Bij deze twee casussen was het voor belanghebbenden niet altijd helder welke afweging de gemeente Uden maakte om tot een definitief ontwerp te komen. Daarnaast werden bij de casussen 2 en 3 belanghebbenden niet altijd goed op de hoogte gehouden van zaken die liepen tijdens het proces. Bovendien ontstond erbij deze casussen discussie tussen de belanghebbenden en de gemeente waar het project wel en niet over zou moeten gaan. Verder gingen bij casus 2 belanghebbenden niet altijd goed met elkaar om.

Als laatste komt er in de alle drie de casussen naar voren dat de gemeente Uden moeite heeft om niet participerende belanghebbenden op de hoogte te houden. Bovendien kan er op basis van dit onderzoek geen uitspraak worden gedaan over niet participerende belanghebbenden en wat zij van de participatieprojecten vonden.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	5
Hoofdstuk 1. Inleiding	7
1.1 Aanleiding	7
1.2 Probleemstelling	8
1.3 Maatschappelijke relevantie	9
1.4 Wetenschappelijke relevantie	9
1.5 Onderzoeksmethode	10
1.6 Leeswijzer	10
Hoofdstuk 2. Theoretisch kader	11
2.1 Inleiding	11
2.2 Motieven van burgerparticipatie	11
2.3 Het begrip burgerparticipatie en haar gedaantes	12
2.3.1 Definieren van burgerparticipatie	12
2.3.2 Soorten en maten van burgerparticipatie	15
2.4 Waar moet burgerparticipatie aan voldoen?	19
2.4.1 Conditie voor ‘goede’ burgerparticipatie	19
2.4.2 Reflectie, keuze en samenvoeging van de condities voor ‘goede’ burgerparticipatie	22
2.4.3 Uitwerking van theoretisch model van ‘goede’ burgerparticipatie	24
2.4 Factoren die invloed hebben op de kwaliteit van burgerparticipatie	28
2.4.1 Factoren die rol spelen in de mate van participatie van burgers	28
2.4.2 Factoren die rol spelen in de aard van responsiviteit van overheidsorganisaties	29
2.4.3 Vormgeving participatieprojecten en de wijze van dialoog tussen partijen	31
2.5 Conceptueel model	35
Hoofdstuk 3. Methodologisch kader	36
3.1 Inleiding	36
3.2 Casestudy onderzoek	36
3.3 Casus-selectie	36
3.3.1 Opstellen van selectiecriteria	37
3.4 Operationalisering	37
3.4.1 ‘Goede’ burgerparticipatie	37
3.5 Methode van dataverzameling	43
3.5.1 Documentenverzameling	44
3.5.2 Interviews	44
3.5.3 Enquête	44
3.5.4 Verantwoording respondenten	45

3.6 Data-analyse	46
3.7 Toepassing van het beoordelingskader	48
3.8 Betrouwbaarheid en validiteit	49
Hoofdstuk 4. Resultaten & analyse	51
4.1 Inleiding	51
4.2 Casus 1: herinrichting kruising Losplaats-Velmolenweg	51
4.2.1 Casus omschrijving (casus 1)	51
4.2.2 Dimensie invloed (casus 1)	52
4.2.3 Dimensie inclusie (casus 1)	56
4.2.4 Dimensie deliberatie (casus 1)	59
4.2.5 Dimensie legitimiteit (casus 1)	62
4.3 Casus 2: herinrichting St. Janstraat-Birgittinessenstraat	64
4.3.1 Casus omschrijving (casus 2)	64
4.3.2 Dimensie invloed (casus 2)	65
4.3.3 Dimensie inclusie (casus 2)	70
4.3.4 Dimensie deliberatie (casus 2)	75
4.3.5 Dimensie legitimiteit (casus 2)	82
4.4 Casus 3: herinrichting Veghelsedijk	84
4.4.1 Casus omschrijving (casus 3)	84
4.4.2 Dimensie invloed (casus 3)	85
4.4.3 Dimensie inclusie (casus 3)	88
4.4.4 Dimensie deliberatie (casus 3)	92
4.4.5 Dimensie legitimiteit (casus 3)	97
4.5 Vergelijking en beoordeling van de drie casussen	99
4.5.1 Dimensie invloed (vergelijking casussen)	99
4.5.2 Dimensie inclusie (vergelijking casussen)	101
4.5.3 Dimensie deliberatie (vergelijking casussen)	104
4.5.4 Dimensie legitimiteit (vergelijking casussen)	107
4.5.5 Gevonden bevindingen over de factoren die invloed hebben op de kwaliteit van burgerparticipatie	108
Hoofdstuk 5. Conclusie & discussie.....	111
5.1 Inleiding	111
5.2 Beantwoording deelvragen en hoofdvraag	111
5.3 Discussie.....	115
5.4 Aanbevelingen	118
Literatuurlijst:	120
Bijlagen:	123
Bijlage 1:	123

Bijlage 2:	125
Bijlage 3:	127
Bijlage 4:	129
Bijlage 5:	131
Bijlage 6:	133
Bijlage 7:	135
Bijlage 8:	141
Bijlage 9:	142

Hoofdstuk 1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Het betrekken van burgers op welke wijze dan ook bij besluiten die een overheid neemt, is zeker geen nieuw fenomeen voor onderzoek of voor de overheid (Roberts, 2004). Arnstein (1969) bijvoorbeeld onderzocht al vormen van burgerparticipatie eind jaren 60 van de vorige eeuw. Dit neemt niet weg dat het onderwerp nog steeds tot op de dag van vandaag actueel is. Het belang van betrekken van burgers is de afgelopen decennia alleen maar toegenomen en de verwachting is dat het belang van burgerparticipatie ook in de toekomst zal toenemen. Democratieën worden meer decentraal en interdependentie tussen partijen neemt toe (Roberts, 2004). Daarnaast zorgen veranderingen in de samenleving op het gebied van technologie en de toegenomen aantal complexe vraagstukken (die meerdere partijen vergen om op te lossen) voor een toename in de vraag naar meer directe betrokkenheid van burgers (Roberts, 2004). Overheden in de westerse wereld hebben grofweg de laatste vijftig jaar ervaring opgedaan rondom burgerparticipatie. Daarentegen worstelen vandaag te dag overheden nog steeds met het vinden van de juiste wijze om burgers te betrekken bij hun beleid en besluiten. Deels is dit te verklaren doordat de samenleving ook niet stil heeft gestaan en de afgelopen vijftig jaar sterk veranderd is.

Van oudsher organiseerden overheden op verschillende niveaus al bijeenkomsten om burgers te betrekken bij besluiten die ze namen. Het verschil echter tussen nu en ongeveer vijftig jaar terug is dat vroeger burgerparticipatie niet noodzakelijk werd geacht, maar als luxe werd beschouwd. Daarentegen heerst nu het idee dat de overheid niet goed kan functioneren als zij haar burgers en andere partijen niet betreft bij haar besluiten (Thomas, in King, Feltey & O'Neill Susel, 1998, p.319). Bovendien past het betrekken van burgers bij beleid in de huidige tijdsgeest van waar een overheid via netwerken en andere vormen van samenwerking met allerlei partijen in de samenleving tracht om maatschappelijke problemen op te lossen (WRR, 2012, p.190-191). Deze tendens wordt in de literatuur aangeduid met New Public Governance en de sturingsmethode wordt governance-sturing genoemd. Dit vraagt om een andere rol en houding van een overheid dan voorheen (Thomas, 2013, p.788).

Uit de ervaringen van de afgelopen vijftig jaar is gebleken dat het niet genoeg is voor een overheid om burgers uit te nodigen voor bijvoorbeeld een bijeenkomstavond en dan verder niks met de bevindingen te doen van burgers. Niks doen met de bevindingen van burgers kan juist heel erg schadelijk zijn voor de lange termijn, omdat burgers het gevoel krijgen dat ze niet serieus worden genomen (Halvorson, 2003, p.540). Het is van groot belang dat overheden goed en zorgvuldig omgaan met het betrekken van burgers bij beleid of bij andere activiteiten van de overheid. Het goed functioneren van een overheid waar burgerparticipatie onder valt heeft effect op het vertrouwen dat burgers hebben in hun overheid en haar ambtenaren. Omgekeerd is het zo dat slecht functioneren het vertrouwen van burgers in hun overheid en haar ambtenaren doet afnemen (Thomas, 1998). Het betrekken van burgers bij beleid is een belangrijke hedendaagse taak van de overheid en om het vertrouwen van de burger niet te schaden moet dit op een zorgvuldige wijze gebeuren. Vertrouwen in de overheid zorgt op haar beurt er weer voor dat de handelingen die de overheid uitvoert legitiem worden geacht (Ruscio, 1996).

De afgelopen vijftig jaar is er al veel in kaart gebracht onder welke condities burgerparticipatie goed verloopt en wat juist barrières zijn die burgerparticipatie in de weg staan. Dit onderzoek bouwt voort op de kennis van de afgelopen decennia en heeft als doel om aan de hand van deze bevindingen een evaluatie uit te voeren. Daarnaast kan de uitgevoerde evaluatie ook worden gebruikt om de evaluatiecriteria die worden opgesteld te toetsen in een specifiek geval. Bovendien kunnen factoren genoemd in de theorie die invloed hebben op de kwaliteit van burgerparticipatie tevens getoetst worden of deze terug te vinden zijn in de praktijk. In dit onderzoek wordt de gemeente Uden geëvalueerd op de wijze hoe zij burgers betreft bij haar beleid.

De gemeente Uden profileert zich als een gemeente die graag met haar burgers in gesprek wil gaan om zo samen de Uden nog mooier te maken. Een uiting van deze ambitie van de gemeente Uden is dat ze enkele jaren geleden meegedaan heeft aan de G1000. Dit is een landelijk initiatief waarin burgers worden betrokken om mee te denken met zijn of haar gemeente. De achterliggende kernwaarde van deze G1000 is dat burgers structureel een plaats moeten krijgen in het ontwikkelen van projecten of initiatieven om Uden nog mooier te maken in de toekomst (Binnema & Boogaard, z.j.). De gemeente Uden spreekt hiermee een ambitie en streven uit om haar burgers te betrekken bij de ontwikkeling van de gemeente naar de toekomst toe. In dit onderzoek wordt er gekeken of de gemeente Uden goed op weg is met het betrekken van haar burgers bij projecten in de ruimtelijke ontwikkeling. Om dit te kunnen onderzoeken worden er drie projecten van de gemeente Uden geëvalueerd waar burgers zijn betrokken.

1.2 Probleemstelling

In dit onderzoek staat de volgende doelstelling centraal:

Het toetsen en evalueren van de wijze waarop de gemeente Uden haar burgers betreft bij de beleidsvorming omtrent ruimtelijke ordeningsprojecten aan de hand van toetsing/beoordelingscriteria voor succesvolle participatie uit de literatuur. Met als doel aanbevelingen te kunnen doen voor verbetering van de wijze waarop de gemeente Uden haar burgers betreft en het verfijnen van toetsing/beoordelingscriteria voor succesvolle burgerparticipatie.

Om deze doelstelling te kunnen beantwoorden is er een vraagstelling opgesteld bestaande uit een hoofdvraag en vijf deelvragen. De hoofd- en deel vragen luiden als volgt:

Hoofdvraag:

In welke mate voldoet de wijze waarop de gemeente Uden haar burgers betreft bij de beleidsvorming betreffende ruimtelijke ordeningsprojecten aan de eisen die worden gesteld aan 'goede' burgerparticipatie?

Deelvragen:

1. Wat wordt eronder burgerparticipatie verstaan in de literatuur?
2. Welke eisen/criteria kunnen worden gesteld aan 'goede' burgerparticipatie?
3. Welke factoren zijn van invloed op de kwaliteit van burgerparticipatie?

4. In welke mate voldoen de drie onderzochte casussen bij de gemeente Uden aan de gestelde eisen voor ‘goede’ burgerparticipatie?
5. Welke aanbevelingen kunnen gegeven worden over de manier van invulling van burgerparticipatie bij de gemeente Uden?

1.3 Maatschappelijke relevantie

De tijd dat de overheid in haar eentje al het beleid bepaalt in een land is verleden tijd (Thomas, in King, Feltey & O’neill Susel, 1998). De overheid is nu één van de partijen geworden om beleid te realiseren en te laten slagen. Bovendien zijn burgers de afgelopen decennia mondiger geworden en laten ze een overheid niet zomaar alles voor hun bepalen. Burgers willen graag ook hun zegje doen. Dit vraagt om een andere houding van de overheid (Thomas, 2013, p. 788). De vraag of de overheid burgers wel of niet moet betrekken is een station waar allang voorbij is geraasd. De vraag die nu speelt is hoe burgers op een goede wijze te betrekken? Dit onderzoek probeert een bijdrage te leveren op gemeentelijk niveau over hoe een gemeente het beste haar werkwijze kan inrichten om het betrekken van burgers te optimaliseren en daarmee haar functioneren kan verbeteren en de legitimiteit van haar beleid doet verhogen.

1.4 Wetenschappelijke relevantie

In de inleiding werd al genoemd dat het fenomeen burgerparticipatie zeker niet van gister of vandaag is en dat het de afgelopen decennia zeker niet minder urgent is geworden. Daarnaast is het vraagstuk van hoe burgerparticipatie het beste vorm te geven nog steeds actueel. Wat burgers van een overheid verlangen verandert met de tijd en met nieuwe technologische ontwikkelingen blijft het actueel om te kijken hoe het beste een participatieproces kan worden ingericht (Roberts, 2004). Bovendien is er geen universele wijze om burgers te betrekken en daarmee blijft het van belang om per casus te kijken wat er werkt en niet werkt (Bryson & Anderson, 2000; Kathlene & Martin, 1991). Dit onderzoek naar burgerparticipatieprojecten bij de gemeente Uden gericht op de vormgeving van het burgerparticipatieproces kan wellicht een kleine bijdrage leveren aan het bevestigen van eerder gevonden bevindingen over de vormgeving van een burgerparticipatieproces. Bovendien kan dit onderzoek eventueel aanvulling/aanpassingen geven op de bestaande bevindingen in de literatuur door concrete inzichten uit de praktijk te leveren op het lokale niveau van de gemeente. Daarnaast kan dit onderzoek een bescheiden bijdrage leveren aan het verfijnen van criteria waar burgerparticipatie aan moet voldoen. Als laatste kan dit onderzoek wellicht een bijdrage leveren door te achterhalen welke eisen voor burgerparticipatie in de praktijk als belangrijkste worden gevonden.

1.5 Onderzoeksmethode

Er is voor dit onderzoek een literatuurstudie uitgevoerd. In deze literatuurstudie werd gezocht naar literatuur die toelicht wat burgerparticipatie inhoudt, welke vormen ervan zijn, wat factoren zijn die burgerparticipatie stimuleren of juist belemmeren en tot slot werd er gekeken wat vereisten zijn waar 'goede' burgerparticipatie aan moet voldoen. Naast de literatuurstudie is er data verzameld aan de hand van documenten, interviews en een enquête. De verzamelde data werd gebruikt om de wijze van het betrekken van burgers in kaart te brengen bij de gemeente Uden. Bovendien werd de verzamelde data gebruikt om de wijze van burgerparticipatie in de gemeente Uden te evalueren/beoordelen of het voldoet aan de eisen voor 'goede' burgerparticipatie. Tot slot werd er gekeken welke zaken invloed hebben op burgerparticipatie.

1.6 Leeswijzer

In dit hoofdstuk is het onderwerp van dit onderzoek gepresenteerd en zijn doel- en vraagstelling geformuleerd. In hoofdstuk 2 worden de theoretische concepten en bevindingen bestudeerd en weergegeven omtrent burgerparticipatie en wordt er een beoordelingskader opgesteld. Vervolgens worden in hoofdstuk 3 de kernbegrippen en het beoordelingskader geoperationaliseerd en wordt de gebruikte onderzoeksmethode toegelicht en verantwoord. Daaropvolgend worden in hoofdstuk 4 de resultaten gepresenteerd en vindt er een analyse van deze resultaten plaats. Tot slot worden in hoofdstuk 5 de hoofd- en deelvragen beantwoord, vindt er een discussie plaats over de resultaten van dit onderzoek en worden er aanbevelingen gedaan.

Hoofdstuk 2. Theoretisch kader

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de theoretische concepten die centraal staan in dit onderzoek ten toon gesteld. Dit is gedaan aan de hand van een literatuurstudie. In dit theoretisch kader wordt als eerste gekeken wat motieven zijn voor burgerparticipatie. Ten tweede wordt er gekeken wat burgerparticipatie precies inhoudt en in wat voor soorten en maten het voorkomt. Ten derde is er gekeken wat vereisten zijn voor ‘goede’ burgerparticipatie. Ten vierde zijn factoren die kwaliteit van burgerparticipatie beïnvloeden in kaart gebracht. Tot slot wordt er een model gepresenteerd waarin alle besproken theoretische concepten en relaties betreffende burgerparticipatie worden samengevoegd.

2.2 Motieven van burgerparticipatie

Overheden betrekken burgers niet zonder reden bij beleid. Er zijn redenen/motieven waarom het goed is als overheid om burgers te betrekken bij hun beleid. Omwille van de tijd is het niet mogelijk om een compleet overzicht te geven van alle motieven/redenen voor het betrekken van burgers. Om die reden wordt er nu een overzicht gegeven waarin alleen de voornaamste motieven voor het betrekken van burgers worden genoemd. Het werk van Roberts (2004) wordt als leidraad genomen.

Als meeste extreme vorm en diepgaande reden waarom burgers publiek actief moeten zijn en moeten participeren is dat het een middel is voor mensen om zich als persoon en mens te ontwikkelen. Het participeren in het publieke leven wordt hiermee als intrinsiek waardevol gezien. Volgens Aristoteles (de vader van deze gedachte) ontplooit een mens zich als hij/zij zich inzet voor de publieke zaak en zich betrokken voelt bij zijn/haar gemeenschap (Roberts, 2004, p.322-326; Strivers, 1990, p.87).

Een andere reden die hierop aansluit is dat burgerparticipatie een manier is om burgers te leren om zich als een democratische burger te gedragen. Burgers moeten volgens deze redenering leren om in gesprek te gaan met medeburgers en andere partijen in de samenleving om zo gezamenlijk een collectieve wil te creëren. Rousseau en Mill zijn van mening dat mensen burgerschap leren door middel van doen en burgerparticipatie is een activiteit waardoor mensen zich ontwikkelen tot democratische burgers (Roberts, 2004, p.318-320; Creighton, 2005, p.19; Strivers, 1990, p.88).

Burgerparticipatie heeft volgens sommige tevens een therapeutische integratieve werking op burgers. Het kan ervoor zorgen dat vervreemding van burgers tot zijn of haar omgeving tegen gegaan kan worden. Burgers krijgen door te participeren volgens Rousseau en Mill meer gevoel van controle over zijn/haar omgeving. Bovendien geeft het een gevoel aan personen dat ze bij een bepaalde gemeenschap horen (Roberts, 2004, p.322-326).

Een ander argument voor burgerparticipatie is dat burgers besluiten van overheden als meer legitiem ervaren als ze erbij worden betrokken. Een hoge mate van legitimiteit voor besluiten van een overheid zorgt voor stabiliteit van het politieke systeem (Roberts, 2004, p.322-326; Creighton, 2005, p.19).

Burgerparticipatie is een middel om ieders vrijheid te bewaken en stelt de overheid beter in staat om in te kunnen spelen op de behoeften en belangen van burgers. Volgens Rousseau krijgen burgers bij burgerparticipatie een grote mate van vrijheid om over zaken te beslissen of mee te praten die zijn of haar leven raken. Bovendien dwingt burgerparticipatie tot meer responsief beleid van de overheid en daardoor kunnen de verlangens van burgers beter worden behartigd (Roberts, 2004, p.322-326; Creighton, 2005, p.19).

Burgerparticipatie is een mechanisme om macht te (her)verdelen tussen verschillende partijen. Het stelt de mensen met geen macht (vaak achtergestelde burgers) in staat om toch invloed te krijgen op beleid en daarmee macht uit te oefenen (Roberts, 2004, p.322-326; Arnstein, 1969, p.216).

Als laatste wordt genoemd dat het betrekken van burgers instrumenteel is. Voor overheden is het onmogelijk om in de hedendaagse complexe wereld alles alleen te regelen en te bedenken, laat staan goede besluiten te nemen. Het raadplegen van burgers die specifieke kennis bezitten van de lokale omgeving helpt de overheden om tot beter beleid te komen (Roberts, 2004, p.322-326; Thomas, in King, Feltey & O'Neill Susel, 1998, p.319).

2.3 Het begrip burgerparticipatie en haar gedaantes

Nu de motieven zijn gegeven voor het betrekken van burgers wordt er gekeken wat burgerparticipatie inhoudt. Wat er precies in de literatuur onder het begrip burgerparticipatie (in het Engels Citizen participation) wordt verstaan is niet altijd even duidelijk en het is een veel bediscussieerd begrip (Ramanzini jr. & de Souza Farias, 2016, p.108-109). Deels komt dit door de complexiteit van het onderwerp, maar vaak ook door het slordig gebruik van termen. Bovendien is de definitievorming rond het begrip burgerparticipatie omstreden, omdat er een breed scala van handelingen en activiteiten onder vallen (Roberts, 2004, p.318-320). Onder de paraplu-term burgerparticipatie worden veel termen of begrippen geschaard. In de literatuur over burgerparticipatie vindt men veel termen terug als deliberatie, coproductie, co-creatie, burgerbetrokkenheid en nog andere omschrijvingen van het concept. Er wordt hieronder een poging gewaagd om burgerparticipatie te definiëren en er worden manieren gepresenteerd om vormen van burgerparticipatie te kunnen rangschikken.

2.3.1 Definiëren van burgerparticipatie

Er zijn erg veel definities van burgerparticipatie opgesteld in de theorie. Deze paragraaf heeft als doel om uit deze vele definities enkele definities uit te pikken en op te lichten en aan de hand van deze definities helder te krijgen wat er wordt verstaan met burgerparticipatie. Definities van burgerparticipatie die gericht zijn op het electorale proces van een democratie worden buiten beschouwing gehouden. De definities die worden aangehaald van burgerparticipatie richten zich op het beleidsproces. Tot slot is er een definitie geformuleerd die past bij dit onderzoek naar burgerparticipatie bij de gemeente Uden.

Activiteiten die vallen onder burgerparticipatie zijn: het bezoeken van publieke hoorzittingen door burgers, het lobbyen door burgers, het vervullen van plichten voor de rechtspraak door burgers (bv. juryplicht) (Ramazini jr. & de Souza Farias, 2016, p.108-109). Bij de hierboven genoemde voorbeelden is er sprake van activiteiten waar meerdere personen/partijen interactieve gesprekken hebben met elkaar en waar ideeën en zaken worden besproken en uitgewisseld tussen personen (Ramazini jr. & de Souza Farias, 2016, p.108-109).

Daarentegen doet deze beschrijving van burgerparticipatie niet goed recht aan samenlevingen waar activisme een grote rol speelt in beleidsvorming (Young, 2002, p.121).

Arnstein (1969, p.216) ziet burgerparticipatie als een middel voor burgers (in het geval van Arnsteins onderzoek zijn dat achtergestelde groepen in de samenleving) om deels de macht van de bestuurders weer naar zich terug te kunnen trekken. Met als doel dat burgers weer meer zeggenschap krijgen over hun eigen omgeving. De definitie die Arnstein geeft is de volgende:

It is the redistribution of power that enables the have-not citizens, presently excluded from the politics and economic processes, to be deliberately included in the future. It is the strategy by which the have-nots join in determining how information is shared, goals and policies are set, tax resources are allocated, programs are operated, and benefits like contracts and patronage are parcelled benefits of the affluent society. (Arnstein, 1969, p.216)

Roberts (2004, p.320) vindt de hierboven genoemde definitie van Arnstein te veel gericht op de 'have-nots' zoals Arnstein achtergestelde burgers noemt (1969). Daarnaast wordt er door Roberts kritiek geuit op de omschrijving van 'have-nots', omdat burgers er volgens haar in vele verschillende vormen en maten zijn. Een definitie van burgerparticipatie moet bovendien volgens Roberts gericht zijn op meerdere partijen en niet alleen op burgers. Roberts is het met Arnstein (1969) eens dat herverdeling van macht een intentie en/of uitkomst is van burgerparticipatie, maar Roberts (2004, p.320) vindt dat de herverdeling van macht niet de limiterende factor moet zijn voor een definitie van burgerparticipatie.

Roberts geeft aan dat er beter onderscheid kan plaatsvinden op de grond of iemand wel of niet formeel beslissingsbevoegdheid heeft en wel of niet voor de overheid werkt. Anders gezegd wordt er onderscheid gemaakt tussen enerzijds groepen die wel worden betaald en aangesteld zijn door de overheid voor het deelnemen aan beleidsvorming en beslissingsbevoegdheden hebben (ambtenaren en bestuurders) en anderzijds groepen die dit op vrijwillige basis doen en geen beslissingsbevoegdheden hebben (burgers en andere actoren). Volgens Roberts (2004) is er sprake van burgerparticipatie als personen die niet worden betaald en geen officiële beslissingsbevoegdheid bezitten bij beleid worden betrokken.

Het principe van burgerparticipatie als herverdelingsmechanisme ingebracht door Arnstein (1969) wordt, echter niet helemaal aan de kant geschoven door Roberts (2004, p.320), omdat Roberts wel de waarden ervan inziet. De definitie die Roberts geeft van burgerparticipatie is als volgt: "*Citizen participation is defined as the process by which members of a society (those not holding office or administrative positions in government) share power with public officials in making substantive decisions and in taking actions related to the community.*" (Roberts, 2004, p.320).

Creighton (2005) beschrijft burgerparticipatie weer anders en ziet het vooral als een manier om behoeften en waarden van burgers in te lijven binnen een overheid. Hij zegt het als volgt: "*Public participation is the process by which, needs and values are incorporate into governmental and corporate decision making. It is two-way communication and interaction, with the overall goal of better decisions that is supported by the public.*" (Creighton, 2005, p.7).

Bovendien stipt Creighton (2005, p.7) in zijn definitie het interactieve proces aan wat burgerparticipatie behelst. Er is sprake van communicatie die twee kanten opgaat (van de burger naar de overheid en van de overheid naar de burger) met als doel om betere besluiten te maken die gesteund worden door het publiek.

Daarnaast geeft Creighton in zijn boek *The public participation handbook: making better decisions through citizen involvement* een overzicht van punten van waar burgerparticipatie uit bestaat (2005, p.7).

- Publieke participatie heeft betrekking op bestuurlijke beslissing die vaak worden gemaakt door ambtelijke diensten en niet gekozen vertegenwoordigers van de overheid.
- Publieke participatie houdt meer in dan alleen het verstrekken van informatie naar het publiek. Er moet sprake zijn van interactie tussen organisaties die besluiten maken namens de overheid en burgers die willen participeren.
- Bij burgerparticipatie is er sprake van een georganiseerd proces. Burgers worden doelbewust gevraagd om te participeren door overheden. Burgerparticipatie ontstaat niet zo maar of per ongeluk.
- De deelnemers aan het proces van burgerparticipatie moeten een bepaalde mate van invloed of impact hebben op het uiteindelijk besluit dat wordt genomen.
(In het originele werk zijn de punten in het Engels beschreven) (Creighton, 2005, p.7)

Er is middels het bespreken van meerdere auteurs een beeld gevormd van wat burgerparticipatie inhoudt. Nu wordt er een eigen definitie geformuleerd die in dit onderzoek wordt gebruikt voor burgerparticipatie. De definitie is sterk beïnvloed door de hierboven genoemde omschrijvingen van burgerparticipatie. Er wordt bijvoorbeeld in de definitie uitgegaan van een doelbewust interactief proces wat in lijn is met het werk van Creighton (2005). Daarnaast wordt er in de definitie aangegeven dat er sprake is van interactie tussen de overheid en haar burgers. Dit komt bij alle drie de auteurs direct of indirect terug in hun definities (Arnstein, 1969; Creighton, 2005; Roberts, 2004). In dit onderzoek wordt onder burgerparticipatie het volgende verstaan:

“ Een activiteit/handeling waar burgers en andere partijen worden betrokken bij het ontwikkelen van beleid van een overheid, waar er sprake is van een doelbewust interactief proces tussen de overheid en haar burgers. ”

Deze definitie past bij dit onderzoek, omdat er gekeken wordt hoe de gemeente Uden haar burgers betreft bij het ontwikkelen van plannen voor de ruimtelijke omgeving. Daarnaast behelst het een interactieproces tussen burgers, andere partijen en de gemeente Uden. Nu er een definitie gevormd is, wordt hieronder aan de hand van enkele auteurs handvatten gegeven om de wildgroei aan burgerparticipatiesoorten te kunnen scheiden van elkaar.

2.3.2 Soorten en maten van burgerparticipatie

In de inleiding van dit hoofdstuk is vermeld dat er veel verschillende vormen van burgerparticipatie bekend zijn. Niet elke vorm van burgerparticipatie geeft dezelfde mate van zeggenschap aan burgers. Vormen als consultatieavonden, informatieavonden, burgerplatvormen zijn nog maar enkele voorbeelden van het geheel aan soorten en maten van burgerparticipatie. Van belang is om deze wildgroei aan vormen van burgerparticipatie te rangschikken en in te delen. Er worden nu drie auteurs (Arnstein, Michels en Creighton) aangehaald die ieder op eigenwijze de soorten en vormen van burgerparticipatie indelen.

De participatieladder van Arnstein

Arnstein (1969) beschreef in haar werk een participatieladder. Deze ladder biedt een mogelijkheid om meerdere vormen van burgerparticipatie in te kunnen delen op basis van de mate dat burgers worden betrokken bij besluiten. Hoe meer een vorm van burgerparticipatie burgers betreft bij besluiten hoe hoger deze vorm van burgerparticipatie op de ladder komt te staan. De participatieladder van Arnstein bestaat uit acht treden. De treden die van laag naar hoog worden beschreven zijn: manipulatie, therapie, informeren, consultatie, inspraak, partnerschap, delegatie van macht en burgercontrole.

De onderste twee treden **(1) manipulatie** en **(2) therapie** hebben niet zo zeer het doel om burgers te betrekken bij beleid, maar hebben als doel om de machthebbers in staat te stellen om burgers te onderwijzen of om burgers te ‘genezen’ van frustraties of andere zaken. Deze twee treden samen worden door Arnstein (1969, p.217) getypeerd als non-participatie. De twee wijzen van non-participatie stimuleren geen actieve houding van burgers.

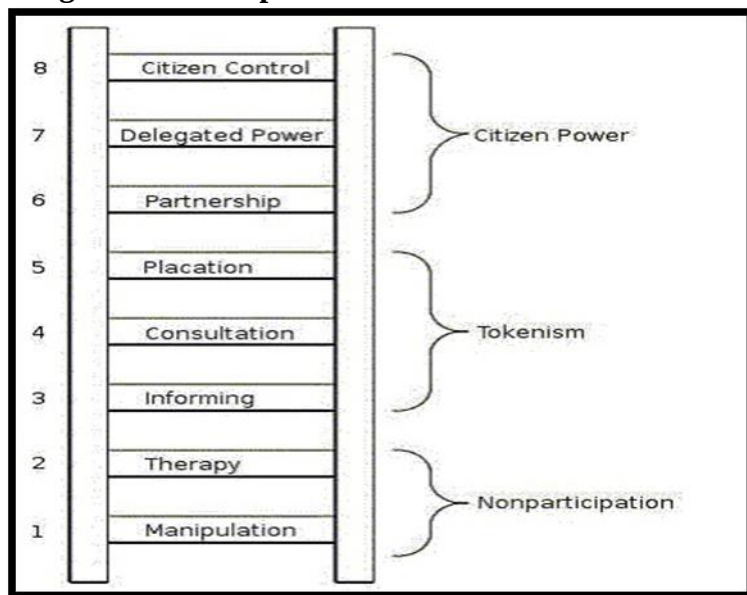
Bij de laddertrede **(3) informeren** worden burgers oprecht geïnformeerd over veranderingen en ze worden gewezen op hun rechten. Een trede hoger op de ladder is **(4) consultatie**. Consultatie stelt burgers in staat om gehoord te worden door de machthebbers. Burgers kunnen dan luisteren naar de plannen van de machthebbers en de machthebbers luisteren daarop weer wat de burgers van de plannen vinden. Een trede hoger is de laddertrede **(5) inspraak** bij deze trede krijgen burgers de kans om advies te geven aan de machthebbers. Alle drie de treden vallen onder de categorie van tokenisme die is opgesteld door Arnstein (1969, p.217). De burgers worden bij het betreden van een hogere trede meer betrokken bij beleid, maar alle drie de treden hebben gemeen dat de beslissingsmacht volledig bij de machthebbers blijft liggen.

De treden **(6) partnerschap**, **(7) delegatie van macht** en **(8) burgercontrole** onderscheiden zich van de andere treden door het feit dat burgers bij deze treden een bepaalde mate van beslissingsmacht toegewezen krijgen. Arnstein (1969, p.217) voegt deze drie treden samen tot de categorie van burgermacht. De trede partnerschap stelt burgers in staat om in gesprek te gaan met machthebbers en te onderhandelen over zaken en daarmee tot compromissen te komen tussen burgers en machthebbers. De trede delegatie gaat nog een stapje verder. Burgers zijn bij deze trede niet alleen een partner in het proces, maar bezitten tevens een grote mate van stemrecht. De laatste trede burgercontrole houdt in dat burgers volledige zeggenschap hebben over een bepaalde zaak (Arnstein, 1969, p.217).

Hieronder wordt de originele participatieladder van Arnstein weergegeven in figuur 1. De termen in de ladder zijn in het Engels. De treden moeten als volgt worden gelezen: manipulatie (manipulation), therapie (therapy), informeren (informing), consultatie (consultation), inspraak (placation), partnerschap (partnership), gedelegeerde macht (delegated power) en burgercontrole (citizen control).

De categorieën moeten als volgt worden gelezen: non-participatie (nonparticipation), tokenisme (tokenism) en burgermacht (citizen power).

Figuur 1: Participatieladder van Arnstein



(Arnstein, 1969, p.216)

De participatieladder is zoals elk model een simplificatie van de werkelijkheid en Arnstein onderkent dit zelf ook (1969, p.217). Het model biedt echter inzicht dat er meerdere gradaties zijn in het betrekken van burgers. Arnstein (1969, p.217-218) geeft bovendien aan dat de gradaties die ze aangeeft niet sluitend zijn. Er kunnen nog wel meer gradaties gemaakt worden van burgerparticipatie. Daarnaast geeft Arnstein aan dat één en dezelfde actie van een overheid om burgers te betrekken op verschillende treden terecht kan komen. Dit hangt van de bedoelingen af die de overheidsorganisatie heeft om burgers te betrekken (Arnstein, 1969, p.218).

Creightons indeling van vormen van burgerparticipatie

Arnstein (1969) geeft al aan dat het lastig is om een scheidslijn te leggen tussen vormen van burgerparticipatie. Daarmee geeft ze impliciet aan dat er sprake is van een continuüm. Creighton (2005, p.8) daarentegen geeft expliciet aan dat er sprake is van een continuüm bij vormen van burgerparticipatie. Daarnaast geeft Arnstein juist expliciet aan dat er verschil zit tussen de mate van invloed per treden van haar participatieladder. Dit benoemt Creighton (2005) daarentegen bij zijn categorieën niet expliciet. Dit betekent echter niet dat er geen verschil zit tussen de mate van inspraak van burgers per vorm bij Creighton. Hij legt echter meer de nadruk op het verschil hoe burgers worden betrokken en niet op de mate dat burgers invloed hebben per vorm. Creighton (2005) deelt de vormen van burgerparticipatie in de volgende vier categorieën in.

(1) De eerste categorie wordt het informeren van het publiek genoemd. Hier gaat het om het informeren en op de hoogte stellen van burgers van bepaald beleid en wat dit met zich meebrengt. Bij deze categorie zendt de overheid alleen informatie naar de burgers toe.

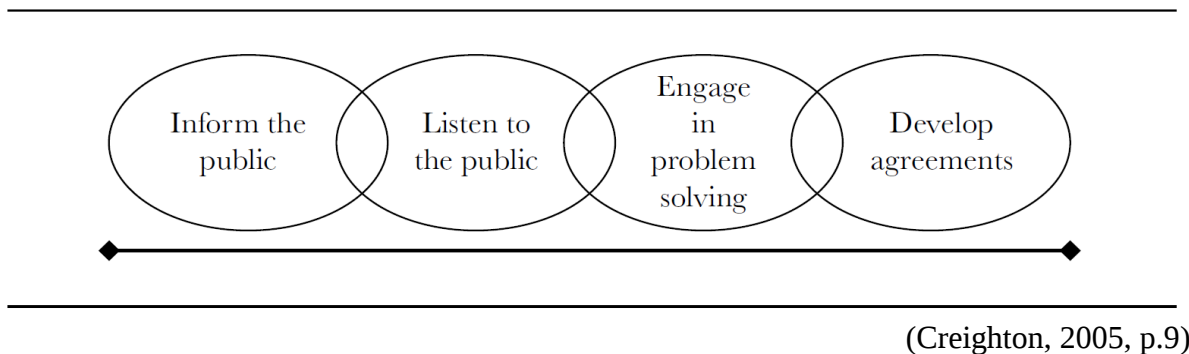
(2) Bij de tweede categorie wordt er geluisterd naar het publiek van wat ze vinden van een bepaald beleid. De overheid treedt hierop als ontvanger van signalen vanuit het publiek. Een vereiste hiervoor is wel dat burgers tevens geïnformeerd zijn.

(3) Bij de derde categorie worden burgers betrokken bij het oplossen van problemen of het maken van beleid. Bij deze categorie worden de burgers niet alleen geïnformeerd en gehoord, maar mogen burgers ook meedenken.

(4) De vierde en laatste categorie onderscheidt zich door het feit dat het gericht is op het ontwikkelen van overeenstemming tussen de partijen. Bij deze categorie moeten partijen het eens worden over een plan. Dit geeft meerdere partijen die betrokken zijn invloed op het uiteindelijk besluit (Creighton, 2005, p.8-11).

De indeling in vier categorieën geeft Creighton (2005) weer in een figuur (zie figuur 2). De categorieën overlappen elkaar deels in het figuur 2 wat moet aangeven dat er sprake is van een continuüm. Dit heeft tot gevolg dat een vorm van burgerparticipatie in meerdere categorieën kan vallen.

Figuur 2: Continuüm voor participatie



De manier waarop Creighton verschillende vormen van burgerparticipatie indeelt, is dus niet helemaal sluitend. Een informatieavond kan bijvoorbeeld naast het informeren van burgers ook als doel kunnen hebben om te luisteren naar de zorgen van burgers. Dit heeft als gevolg dat één en dezelfde activiteit in twee categorieën kan worden geplaatst. Een voordeel van de indeling van Creighton op die van Arnstein is dat er gekeken wordt naar de vorm hoe burgers worden betrokken en niet naar de mate van invloed voor burgers. De vorm van burgerparticipatie is namelijk beter te achterhalen en te meten dan de mate van invloed (Chess & Purcell, 1999). Dit maakt het makkelijker om vooraf te kijken met wat voor vorm van burgerparticipatie er sprake is.

Michels' indeling van vormen van burgerparticipatie

Michels (2011, p.279-280) geeft twee onderscheidende punten waar verschillende vormen van burgerparticipatie mee kunnen worden ingedeeld. Het eerste onderscheidende punt dat wordt aangedragen is hoe burgers worden benaderd en betrokken. Dit kan op *individueel niveau* tegenover het *collectieve niveau*. Op individueel niveau is er sprake van invloed uitoefening op het persoonlijk niveau. Een burger handelt dan voor zichzelf en heeft niet met andere partijen te maken. Een voorbeeld is het invullen van een vragenlijst die over het functioneren van een gemeente gaat. Op het collectieve niveau gaan burgers in interactie met andere burgers en partijen (Michels, 2011, p.279-280).

Een voorbeeld van participeren op collectief niveau is het bijwonen van een informatie/consultatiebijeenkomst van een gemeente. Er is dan sprake van een situatie waar burgers en andere partijen gezamenlijk met elkaar in gesprek gaan.

Het tweede onderscheidende punt dat Michels gebruikt richt zich op de focus van de desbetreffende vorm van burgerparticipatie. Wordt de focus gelegd op de *uitkomst* van de vorm van burgerparticipatie of wordt er de focus gelegd op hoe het *proces* verloopt in de vorm van burgerparticipatie (Michels, 2011, p.279-280). De kern van dit onderscheidende punt is of een vorm vooral gericht is om de invloed van burgers terug te laten komen in de uitkomst van beleid of dat de vorm juist gericht is op het waarborgen van de condities voor een goed en eerlijk proces van participatie. Een voorbeeld van een participatievorm gericht op uitkomst is een referendum. Bij een participatievorm gericht op het proces is het veel meer van belang dat de juiste mensen aan tafel komen te zitten en dat ze goed zijn geïnformeerd. Het uiteindelijke besluit is daar minder van belang (Michels, 2011, p.279-280).

Michiels combineert deze twee onderscheidende factoren en vormt daarmee een tabel waar burgerparticipatie in vier verschillende categorieën kan worden ingedeeld. De categorieën zijn als volgt: individueel - gericht op uitkomst, individueel - gericht op het proces, collectief - gericht op uitkomst en collectief - gericht op proces. In een tabelvorm (figuur 3) ziet dat er als volgt uit:

Figuur 3: Vormen van burgerparticipatie (met voorbeeld)

	Individual	Collective
Outcome/decision-making	Referendums	Participatory policy making/ interactive governance
Process/opinion formation	Deliberative surveys	Deliberative forums

(Michels, 2011, p.280)

De wijze waarop Michels (2011) vormen van burgerparticipatie indeelt is een goede toevoeging op de wijze waarop Arnstein (mate van invloed burger) en Creighton (welke soort activiteit er plaatsvindt) vormen van burgerparticipatie onderscheiden. Het zorgt ervoor dat men bepaalde vormen van burgerparticipatie net als Creightons wijze (2005) vooraf al kan plaatsen in een bepaalde categorie. Bij Arnsteins participatieladder kon één en dezelfde vorm van burgerparticipatie op meerdere plekken op de ladder terecht komen, tevens geldt dit voor Creightons indeling. Bovendien wijst de onderscheidende factor van individueel tegenover collectief er op dat burgerparticipatie niet altijd een interactief proces hoeft te zijn tussen meerdere actoren.

Er zijn echter enkele opmerkingen die gemaakt kunnen worden over de indelingswijze van Michels. De onderscheidende factor van individueel tegenover collectief is in de praktijk goed scherp te krijgen. Daarentegen is de onderscheidende factor van focus op uitkomst tegenover focus op proces minder scherp. Bijvoorbeeld bij het eerder genoemde voorbeeld van een referendum moet de uitslag daarvan opgevolgd worden door een overheid (mits het een bindend referendum is). Dit spreekt erg voor de focus op uitkomst waar burgers direct invloed hebben op de uitkomst. Daarentegen zal niemand ontkennen dat het proces van hoe een referendum loopt van zeer groot belang is voor de legitimiteit van de uitkomst van het referendum en daarmee of het wordt opgevolgd door de overheid. Hier raken focus op uitkomst en focus op proces elkaar.

Bij het voorbeeld van een bindend referendum is nog goed te beargumenteren dat de focus vooral ligt op het geven van invloed aan burgers op een uitkomst, maar bij een raadgevend referendum wordt dat al stuk lastiger. Het is dus niet altijd even duidelijk te bepalen waar de focus op ligt. Bovendien moet niet uit het oog worden verloren dat voor elke vorm van burgerparticipatie zowel de uitkomst als het proces van belang is (Michels, 2011).

De drie hierboven besproken manieren van het indelen van vormen van burgerparticipatie geven allemaal aanknopingspunten om verschillende vormen van burgerparticipatie te kunnen classificeren. Arnstein richt zich op de mate dat een burger invloed kan uitoefenen op beleid, Creighton op welke wijze burgers worden betrokken bij beleid en Michels gebruikt twee dimensies om onderscheid te maken tussen vormen van burgerparticipatie. De dimensies zijn: dimensie van focus op proces tegenover focus op uitkomst en de dimensie individueel tegenover collectief.

De drie genoemde manieren van het indelen van burgerparticipatie zijn gebruikt bij het classificeren van de vorm van burgerparticipatie per project bij de gemeente Uden in het resultaten & analyse hoofdstuk (hoofdstuk 4). Dit heeft als voordeel dat de verschillende projecten waar burgers betrokken worden door de gemeente Uden beter van elkaar onderscheiden kunnen worden. Er wordt getracht door het toepassen van verschillende methoden van classificeren om de kans te verkleinen dat de verschillende vormen van burgerparticipatie onterecht op dezelfde wijze worden geclassificeerd.

2.4 Waar moet burgerparticipatie aan voldoen?

Het begrip burgerparticipatie is nu gedefinieerd en er zijn methoden getoond om verschillende vormen van burgerparticipatie van elkaar te kunnen scheiden. Nu wordt er gekeken aan welke condities burgerparticipatie moet voldoen wil het als ‘goed’ bestempeld worden. In de literatuur zijn er veel criteria opgesteld waar ‘goede’ burgerparticipatie aan moet voldoen. Vele auteurs hebben hun eigen criteria opgesteld of criteria van andere auteurs weer op eigen wijze gerangschikt (Creighton 2005, p.20-26; Michels, 2011, p.279; Tuler & Webler, 1999, p.442). Deze criteria voor ‘goede’ burgerparticipatie zijn niet zomaar uit de lucht gegrepen. De criteria die deze auteurs opstellen hebben veelal raakvlakken met de motieven voor burgerparticipatie die eerder in dit theoretisch kader zijn genoemd.

2.4.1 Conditie voor ‘goede’ burgerparticipatie

Uit de verschillende definities van burgerparticipatie en redenen waarom burgerparticipatie goed is, komen verschillende eisen naar voren van ‘goede’ burgerparticipatie. Grofweg kan er onderscheid worden gemaakt tussen auteurs die meer de nadruk leggen op het ‘proces’ van burgerparticipatie als eis voor ‘goede’ participatie, of auteurs die juist de nadruk leggen op de ‘uitkomst’ als eis voor ‘goede’ burgerparticipatie. Tuler & Webler (1999) en Creighton (2005) leggen de nadruk op het proces. Dit houdt in dat er vooral wordt gekeken hoe het proces loopt van het betrekken van burgers. Andere auteurs stellen juist de uitkomst als eis voor ‘goede’ burgerparticipatie. In deze lijn wordt de nadruk gelegd op de mate dat burgers beleid kunnen beïnvloeden en daarmee samenhangend de mate waarin de overheid responsief is jegens haar burgers (Cornwall & Gaventa, 2001, p.34; Arnstein, 1969, p.216; Creighton, 2005, p.11).

Er worden nu drie werken (Tuler & Webler, 1999; Creighton, 2005; Michels, 2011) één voor één aangehaald waarin condities worden gegeven voor ‘goede’ burgerparticipatie.

Conditie voor 'goede' burgerparticipatie van Tuler & Webler

Tuler & Webler hebben in hun werk *Voices from the forest: what participants expect of a public participation process* (1999) in kaart gebracht welke zaken in het proces van burgerparticipatie burgers belangrijk vinden. Zij kwamen op de volgende zeven punten uit.

(1) Toegang tot het proces. Het gaat hierom dat mensen fysiek ook deel kunnen nemen en dat ze op allerlei manieren de mogelijkheid krijgen om te participeren (Tuler & Webler, 1999, p.443).

(2) Macht hebben om zowel het proces als de uitkomst van het proces te kunnen sturen. Dit punt benadrukt dat burgers invloed moeten kunnen uitoefenen op zowel het beleid als het proces (Tuler & Webler, 1999, p.443-444).

(3) Toegang tot informatie. Burgers, bestuurders en beleidsmakers moeten alle drie toegang hebben tot informatie over het beleidsonderwerp en de belangen die daarin spelen. Het is van belang dat beleidsmakers bijvoorbeeld ook de lokale kennis van burgers van een bepaald gebied tot zich kunnen nemen en dat burgers weer informatie krijgen over hoe zaken lopen binnen een overheid (Tuler & Webler, 1999, p.445-446).

(4) Er moet sprake zijn van structurele kenmerken die constructieve interactie bevordert. Het gaat hierom in wat voor soort omgeving vindt de interactie plaats. De volgende zaken zijn hiervoor van belang: de indeling/vormgeving van de ruimte waar de interactie plaatsvindt en de vormgeving van de avond (hoe interactie te organiseren) (Tuler & Webler, 1999, p.444-445).

(5) Conditie vijf gaat over zaken die persoonlijke gedraging faciliteren. Dit gaat over hoe partijen met elkaar omgaan. Het zijn zaken die de kwaliteit van het gesprek tussen partijen kan verbeteren, te denken aan respect voor elkaar hebben, naar elkaar luisteren en iedereen de mogelijkheid geven om aan het woord te komen etc. (Tuler & Webler, 1999, p.444-445).

(6) Adequate analyse. Het gaat er hierom dat er niet alleen maar informatie wordt verzameld, maar dat er ook door de partijen een analyse plaatsvindt van deze verzameling van gegevens. Het is van belang dat meerdere interpretaties van de verzamelde data worden samengebracht (Tuler & Webler, 1999, p.446-447).

(7) Het bewerkstellen van sociale condities die doorwerken in toekomstige beleidsprocessen. Burgerparticipatieprocessen moeten niet los van elkaar staan. Hoe een proces is verlopen in het verleden heeft invloed op een proces in de toekomst. Het is dus van belang dat burgerparticipatie die nu plaatsvindt ervoor zorgt dat het gunstige gevolgen heeft voor de toekomstige processen die plaats gaan vinden (Tuler & Webler, 1999, p.447-448).

Conditie van Creighton voor 'goede' burgerparticipatie

Net als Tuler en Webler (1999) heeft Creighton (2005, p.20-24) criteria opgesteld voor 'goede' burgerparticipatie. Creighton heeft een vijftal criteria opgesteld.

(1) Volgens Creighton moet een proces van burgerparticipatie ervoor zorgen dat beleid (doordat het in samenspraak is gemaakt tussen allerlei partijen) meer steun en acceptatie krijgt van burgers (2005, p.21).

(2) Daarnaast moet burgerparticipatie volledig geïntegreerd zijn in het beslissingsproces van een overheid. Dit houdt in dat het duidelijk moet zijn welke onderwerpen besproken worden en wanneer en over welke besluiten burgers invloed mogen en kunnen uitoefenen en over welke niet (Creighton, 2005, p.21-22).

(3) Het publiek wordt in het gehele proces betrokken. Het betrekken van burgers moet dus meer zijn dan een keertje burgers uitnodigen voor een bijeenkomst (Creighton, 2005, p.22).

(4) Bovendien moet bij een proces van burgerparticipatie gericht alle stakeholders worden betrokken die zicht geraakt voelen door het beleid. Dit zijn stakeholders die belang hebben bij een bepaald project. Welke stakeholders relevant zijn, verschilt per project (Creighton, 2005, p.22-24).

(5) Als laatste wordt aangegeven dat het van belang is bij een burgerparticipatieproces om meerdere technieken en vormen toe te passen. Met als doel om de verschillende doelgroepen te kunnen betrekken en te informeren. De gedachte hierachter is dat verschillende doelgroepen om verschillende benaderingswijzen vragen om ze te kunnen betrekken bij beleid (Creighton, 2005, p.24-25).

Conditie van Michels voor 'goede' burgerparticipatie

Volgens Michels (2011) moet 'goede' burgerparticipatie voldoen aan een vijftal eisen. De eisen worden hieronder één voor één gegeven.

(1) Burgerparticipatie moet voor *invloed* (influence) zorgen voor burgers op beleid. Volgens dit vereisten moeten burgers daadwerkelijk de mogelijkheid krijgen om inbreng te leveren waar de overheid serieus mee omgaat.

(2) Het betrekken van burgers moet zorgen voor *inclusie* (inclusion) van burgers in het beleidsproces. Het is hier van belang dat burgers betrokken raken bij beleid dat de overheid voert. Het gaat hierom hoe open het proces van participeren is. Dit houdt in welke mate partijen kunnen deelnemen. Aan de andere kant gaat inclusie ook over de mate dat deelnemers representatief zijn voor de bevolking (Michels, 2011).

(3) Burgerparticipatie zorgt voor ontwikkeling van *waarden* en *vaardigheden* (skills en values) van burgers die van belang zijn voor de democratie. Voorbeelden hiervan zijn het leren van hoe een vergadering eraan toe gaat, luisteren naar elkaar, spreken voor kleine publieke groepen etc.

(4) Het laten participeren van burgers bij beleid zorgt voor rationele besluitvorming gebaseerd op *deliberatie* (deliberation). Door het inbrengen van alle belangen en meningen van verschillende partijen kunnen er betere besluiten worden genomen (Michels, 2011).

(5) Tot slot moet burgerparticipatie ervoor zorgen dat de *legitimiteit* (legitimacy) van besluiten toeneemt. De nadruk ligt hier op het verhogen van de legitimiteit van het concrete besluit wat (deels) tot stand is gekomen door een vorm van burgerparticipatie (Michels, 2011).

2.4.2 Reflectie, keuze en samenvoeging van de condities voor ‘goede’ burgerparticipatie

Er zijn nu drie verschillende werken gepresenteerd met ieder hun eigen criteria van ‘goede’ participatie. Nu vindt er een reflectie plaats over de drie lijsten van condities voor ‘goede’ burgerparticipatie. Er wordt gekeken naar hun sterke en zwakke punten en de toepasbaarheid voor dit onderzoek.

Alle drie de werken vertonen overeenkomsten in hun opgestelde criteria. Alle drie de lijsten van condities benadrukken het belang van invloed van burgers op beleid en dat burgers betrokken moeten worden bij beleid. Daarnaast zijn er ook enkele verschillen aan te wijzen tussen opgestelde criteria. De criteria van Michels (2011) zijn ruim omschreven en daarmee zijn de criteria van Michels eerder als dimensies te typeren waaruit ‘goede’ burgerparticipatie bestaat dan concrete criteria. Daarentegen zijn de criteria die Tuler & Webler (1999) en Creighton (2005) geven concreter dan die van Michels (2011). Bovendien zijn de criteria van Tuler & Webler en Creighton, zoals eerder vermeld meer gericht op het proces en minder op de uitkomst van burgerparticipatie.

De criteria van Michels (2011) bevatten, daarentegen zowel criteria die gericht zijn op het proces als uitkomst van burgerparticipatie. Een punt van aandacht met de criteria/dimensies van Michels is dat ze erg breed zijn en dat er erg veel onder verstaan kan worden. De criteria van Tuler & Webler en van Creighton (2005) kunnen zonder veel problemen onder de ruime criteria of eerder gezegd dimensies van Michels (2011) worden geplaatst. Bijvoorbeeld criterium 1 van Tuler & Webler (1999) dat zegt dat burgers toegang moeten hebben tot het proces valt te scharen onder de dimensie inclusie die Michels (2011) noemt. Een ander voorbeeld is dat criterium 1 van Creighton (2005) wat aangeeft dat het betrekken van burgers bij beleid tot meer acceptatie moet leiden bij belanghebbenden, geschaard kan worden onder de dimensie legitimiteit van Michels (2011).

Dat de dimensies van Michels breed zijn, hoeft niet per se een probleem te zijn, mits ze in het methodehoofdstuk concreet worden gemaakt. Het concreet maken van Michels dimensies wordt gedaan door de criteria van Tuler en Webler (1999) en Creighton (2005) eronder te voegen. Hoe en welke criteria van Tuler & Webler (1999) en Creighton (2005) precies onder de dimensies van Michels worden geplaatst, wordt besproken in het methodehoofdstuk (hoofdstuk 3).

Daarnaast worden maar vier van de vijf dimensies (invloed, inclusie, deliberatie en legitimiteit) van Michels (2011) voor ‘goede’ burgerparticipatie gebruikt tijdens het beoordelen/evalueren van het proces van burgerparticipatie bij de gemeente Uden. De keuze om de dimensie van *vaardigheden en waarden* van Michels (2011) te schrappen heeft meerdere redenen. Ten eerste wordt de dimensie van vaardigheden en skills geschrapt, omdat in dit onderzoek geen nulmeting gedaan kan worden bij burgers van wat hun kennis en vaardigheden waren voorafgaande de burgerparticipatieprojecten. Daarmee ontbreekt er een belangrijk referentiepunt dat nodig is om te kunnen zeggen dat burgers meer vaardigheden en waarden hebben ontwikkeld. Ten tweede is het maar de vraag of enkele bijeenkomsten en andere activiteiten (waar burgerparticipatieprojecten vaak uit bestaan) een meetbaar effect hebben op iemands vaardigheden en waarden. Immers worden vaardigheden en waarden die iemand bezit gevormd door zaken als opvoeding en opleiding. Kortom er zijn erg veel externe factoren die tevens vaardigheden en waarden kunnen beïnvloeden.

Dit maakt het lastig hard te maken of het aan het burgerparticipatieproces ligt of iemand zijn vaardigheden en waarden heeft ontwikkeld of dat het door iets anders kwam. Bovendien is er al eerder aangegeven dat burgers democratische waarden en vaardigheden al doende leren (Roberts, 2004, p.318-320). Deze redenering volgt de ontwikkeling van burgers democratische vaardigheden en waarden als ze deze maar beoefenen en hier is sprake van bij burgerparticipatie.

Er is echter nog een ander probleem met de dimensies van Michels (2011) dat belangrijk is om te noemen. De dimensies zijn conceptueel lastig los van elkaar te zien en hebben invloed op elkaar. Ter illustratie, het zorgen van inclusie van burgers bij beleid heeft tevens invloed op de mate dat het beleid als legitiem wordt gezien. Burgers vinden het belangrijk om gehoord te worden. Een ander voorbeeld is dat het betrekken van alle relevante partijen bij beleid (inclusie) een voorwaarde is voor deliberatie. Voor deliberatie is het immers van belang dat meerdere zienswijze en belangen door alle betrokken partijen ingebracht en behartigd kunnen worden. Dit probleem dat dimensies met elkaar samenhangen en elkaar beïnvloeden is niet alleen kenmerkend voor de dimensies van Michels (2011). In het algemeen kan men zeggen dat het proces van burgerparticipatie invloed heeft op de uitkomsten van wat burgerparticipatie oplevert aan invloed voor burgers en de legitimiteit van beleid. Een goed proces is een voorwaarde om de uitkomsten van burgerparticipatie te creëren. Het proces van burgerparticipatie en de uitkomst ervan zijn met elkaar verbonden (Michels, 2011). Het hierboven genoemde probleem is niet zomaar op te lossen.

Om toch een serieuze poging te wagen om dit probleem met samenhangende dimensies te omzeilen, wordt er in dit onderzoek vooral gekeken naar procescriteria van goede burgerparticipatie. Dit heeft als voordeel dat ernaar losse criteria wordt gekeken waar een proces aan moet voldoen en waarmee de complexe samenhang van de dimensies uit de weg wordt gegaan. Bovendien wordt er gemakshalve gedaan of de criteria niet samenhangen met elkaar en wordt elke procescriteria onder een dimensie geplaatst. Er moet wel beseft worden dat de werkelijkheid complexer in elkaar zit. Daarnaast richt dit onderzoek zich op criteria waar een goed proces van burgerparticipatie aan moet voldoen, omdat deze beter in kaart te brengen zijn dan uitkomstcriteria (Chess & Purcell, 1999). Als laatste reden wordt er in dit onderzoek vooral op procescriteria gefocust, omdat daar de gemeente het meeste invloed op heeft. Dit onderzoek richt zich namelijk vooral op de gemeente hoe zij het betrekken van burgers bij projecten in de ruimtelijk ordening kan verbeteren. Bovendien is de gemeente verantwoordelijk voor het organiseren en begeleiden van het proces.

2.4.3 Uitwerking van theoretisch model van ‘goede’ burgerparticipatie

Nu wordt het theoretische model bestaande uit de samenvoeging van de werken van Michels (2010), Webler & Tuler (1999) en Creighton (2005) getoond. Voordat de vier dimensies van Michels (2011) worden beschreven en wat de criteria van Webler & Tuler (1999) en Creighton (2005) precies inhouden wordt er eerst een kort overzicht gegeven van welke criteria onder welke dimensies vallen. Na het tonen van het overzicht wordt er per dimensie (Michels, 2011) gekeken welke criteria (Webler & Tuler, 2011 en Creighton 2005) eronder vallen en wat deze precies inhouden.

Tabel 1: Samenvoeging van dimensies en condities

Conditie voor ‘goede’ burgerparticipatie	Dimensies Michels	Invloed	Inclusie	Deliberatie	Legitimiteit
Conditie 1 Tuler & Webler: toegang tot proces			X		
Conditie 2 Tuler & Webler: macht om proces en uitkomst te sturen		X			
Conditie 3 Tuler & Webler: toegang tot informatie (binnen het proces)				X	
Conditie 4 Tuler & Webler: structurele kenmerken voor constructieve interactie tussen partijen				X	
Conditie 5 Tuler & Webler: zaken die persoonlijke communicatie faciliteren				X	
Conditie 6 Tuler & Webler: adequate analyse				X	
Conditie 1 Creighton: steun en acceptatie creëren onder burgers voor beleid					X
Conditie 2 Creighton: integratie van het participatieproces in besluitvormingsproces overheid		X			
Conditie 3 Creighton: Betrekken van burgers het gehele proces door bij beslissingsmomenten in het participatieproces		X			
Conditie 4 Creighton: betrekken van alle stakeholders die zich geraakt voelen door beleid			X		
Conditie 5 Creighton: toepassen van meerdere technieken binnen een participatietraject om partijen te betrekken			X		

Gebaseerd op de werken van Webler & Tuler (1999), Creighton (2005) en Michels (2011).

In dit theoretisch kader is er een begin gemaakt met het beschrijven en toelichten van wat er wordt verstaan onder ‘goede’ burgerparticipatie. Dit gebeurde door het integreren van condities van goede burgerparticipatie van Tuler & Webler (1999) en Creighton (2005) in de dimensies van Michels (2011). Het scherp hebben van wat er wordt verstaan per dimensie en daaropvolgend wat ‘goede’ burgerparticipatie is, is van groot belang bij het verzamelen van data in de praktijk.

Daarnaast is het van belang om eenduidige criteria/dimensies toe te passen bij het evalueren/beoordelen van de verschillende onderzochte burgerparticipatietrajecten (casussen) bij de gemeente Uden. Zodat de verschillende burgerparticipatietrajecten goed met elkaar vergeleken kunnen worden aan de hand van dezelfde criteria/dimensies van ‘goede’ burgerparticipatie.

Dimensie invloed

Het gekozen beoordelingskader richt zich op het proces van burgerparticipatie. Dit heeft gevolgen voor de dimensie invloed. Er wordt dan ook niet bij deze dimensie gekeken in welke mate belanghebbenden concreet invloed hebben in het participatieproces. Dit is tevens erg lastig om te meten (Michels, 2011). Er wordt daarentegen procesmatig gekeken naar de dimensie invloed. Er wordt gekeken of de voorwaarden zijn geschapen om invloed uit te kunnen oefenen.

Onder de dimensie invloed wordt verstaan dat burgers betrokken worden bij besluitvorming en dat hun invloed doorwerkt in beleid. De criteria worden hieronder gepresenteerd en toegelicht.

Het eerste criterium dat is gebruikt om de dimensie invloed te operationaliseren is conditie 2 van Tuler en Webler (1999): *het beschikken over macht om het proces en uitkomst van burgerparticipatie te kunnen beïnvloeden*. Concreet wordt hiermee bedoeld dat burgers en andere partijen de kans krijgen om hun belangen op de agenda te zetten bij het participatieproces. Het idee hierachter is dat wie de agenda kan medebepalen heeft ook deels invloed op de uitkomst. Daarnaast is het van belang dat niet enkele partijen domineren, maar dat iedereen serieus wordt gehoord. Een manier om iedere partij aan het woord te laten is door consensus te bouwen middels een consensusmodel voor besluitvorming. Dit houdt in dat alle partijen het eens moeten zijn of er naar streven om een uitkomst te genereren waar iedereen mee kan leven (Tuler & Webler, 1999, p.443-444). Het streven naar consensus zorgt ervoor dat er wordt gewaarborgd dat iedereen invloed kan uitoefenen, ook al is het maar gering.

Het tweede criterium voor het operationaliseren van de dimensie invloed is conditie 2 van Creighton (2005): *De integratie van het burgerparticipatieproces in de besluitvormingsproces (van overheden)*. Hier gaat het erom dat de burgers betrokken worden bij het besluitvormingsproces van een overheid middels een burgerparticipatietraject. Het betrekken van burgers moet samenlopen met het daadwerkelijke besluitvormingsproces van een overheid. Dit houdt in dat burgers worden betrokken bij een besluit van een overheid als dit besluit ook daadwerkelijk in de nabije toekomst wordt genomen. Dit geeft burgers en andere partijen de mogelijkheid om invloed uit te oefenen. Daarnaast is het van belang dat burgers helder krijgen waar ze wel en niet over mogen meebeslissen (Creighton, 2005, p.21-22).

Het derde criterium dat is gebruikt is conditie 3 van Creighton (2005, p.22): *betrekken van de deelnemende burgers het hele proces door bij beslissingsmomenten*. Het is van belang om burgers bij elk besluit of stap binnen het participatieproces te betrekken. Al gaat het over besluitvorming van wat de agenda is voor de volgende bijeenkomst. Kleine besluiten doen er immers toe voor het eindresultaat (Creighton, p.22). Bijvoorbeeld het mee kunnen besluiten over de agenda geeft burgers de mogelijkheid om een proces te sturen.

Dimensie inclusie

De dimensie inclusie gaat over in welke mate belanghebbende partijen betrokken worden en kunnen deelnemen bij een participatieproces. Daarnaast is het bij inclusie van belang dat de deelnemende individuen een goede afspiegeling zijn van alle belanghebbenden bij het participatieproces.

Het eerste criterium dat is gebruikt om de dimensie inclusie te operationaliseren is conditie 1 van Tuler en Webler (1999): *toegang tot het proces*. Toegang tot het proces kan in eerste plaats erg letterlijk worden genomen. Het gaat over of de bijeenkomsten goed bereikbaar zijn voor alle partijen. Een bijeenkomst moet dus niet ergens achteraf zijn georganiseerd waardoor mensen lang moeten reizen. Daarnaast is het van belang dat er met meerdere vervoersmiddelen de locatie te bereiken is. Een voorbeeld hiervan is een openbaarvervoersverbinding naar de locatie. Het hierboven genoemde gaat allemaal over de fysieke bereikbaarheid van de bijeenkomsten (Tuler & Webler, 1999). Daarnaast gaat toegang tot het proces ook over of alle partijen een eerlijke kans hebben gekregen om te komen. Alle partijen moeten goed op de hoogte zijn van de bijeenkomsten en waarover ze gaan.

Het tweede criterium dat is gebruikt is conditie 4 van Creighton (2005, p.22-24): *het betrekken van alle stakeholders die zich geraakt voelen door beleid*. Van belang bij dit criterium is dat alle partijen goed op de hoogte worden gesteld van bepaalde plannen, zodat partijen zelf kunnen bepalen of ze belang hebben bij het deelnemen bij een participatieproces. Een goede informatievoorziening is hiervoor vitaal. Dit punt wordt bij het criterium hierboven al meegenomen. Daarnaast is het van belang om zoveel mogelijk belanghebbenden deel te laten nemen aan een participatieproces ook als het minder doorsnee partijen zijn met minder doorsnee belangen. Dit is van belang om representatieve afspiegeling te creëren van alle actoren en hun belangen.

Het derde criterium dat is gebruikt is conditie 5 van Creighton (2005, p.24-25): *het toepassen van meerdere technieken binnen een participatietraject om partijen te betrekken*. Het gaat erom dat de aantal bijeenkomsten en de wijze van de bijeenkomsten worden aangepast op het doel en de omvang van het participatietraject. In algemeen kan gesteld worden dat er meerdere technieken toegepast moet worden om meerdere belanghebbenden te kunnen betrekken. Burgers moeten anders worden betrokken dan bedrijven. Bij dit criterium gaat het erom hoe de wijze van participeren wordt aangepast op de doelgroepen en niet hoe ze worden geïnformeerd.

Dimensie deliberatie

De dimensie deliberatie gaat over de kwaliteit van het beslissingsproces en hoe deze kwaliteit kan worden verhoogd. Michels (2011) gaat ervan uit dat een participatietraject dat voor deliberatie zorgt uiteindelijk tot betere besluiten leidt. De volgende condities faciliteren/stimuleren deliberatie.

Het eerste criterium dat is gebruikt voor de dimensie deliberatie is conditie 3 van Tuler & Webler (1999): *Toegang tot informatie en kennis door alle deelnemende partijen bij het participatieproces*. Van belang hierbij is dat verschillende partijen informatie en kennis onderling delen. Er ontstaat hierdoor een gezamenlijke kennis- en informatiebasis. Daarnaast is het van belang dat informatie en kennis van de overheidsorganisatie naar de belanghebbenden stroomt, maar ook van de belanghebbenden naar de overheidsorganisatie. Overheden beschikken over expertkennis en burgers juist weer over kennis van de lokale omgeving en de gemeenschap en het is van belang dat dit onderling wordt uitgewisseld.

Bovendien als er externe partijen gevraagd worden naar hun expertise over een bepaald onderwerp dan moet iedereen in het participatieproces hiervan op de hoogte worden gesteld.

Het tweede criterium dat is gebruikt voor de dimensie deliberatie is conditie 4 van Tuler & Webler (1999): *structurele kenmerken voor constructieve interactie tussen partijen*. Dit criterium gaat erover hoe personen in gesprek te krijgen met elkaar. De omgeving waar het gesprek plaatsvindt, is erg belangrijk. Bijvoorbeeld een goed aangeklede zaal met eten en drinken zorgt voor een prettige sfeer. Daarnaast gaat het ook over de wijze van het vormgeven van een dialoog. Verder zijn het tijdstip en de tijdsduur van een bijeenkomst belangrijke zaken om rekening mee te houden. Als laatste gaat het over de houding die de ambtenaren aannemen bij een bijeenkomst. Van belang is dat ambtenaren niet optreden als experts die even vertellen wat er moet gebeuren, maar dat ze juist optreden als gespreksleiders die belanghebbenden aan het woord laten (Tuler & Webler, 1999). Het doel van dit alles is om een prettige omgeving te creëren voor de burgers en andere partijen om te participeren. Hoe precies een prettige omgeving wordt gecreëerd is in dit onderzoek van minder belang.

Het derde criterium dat is gebruikt om de dimensie deliberatie te operationaliseren is conditie 5 van Tuler & Webler (1999): *faciliteren van constructieve persoonlijk gedrag*. Het gaat hierom het faciliteren van omstandigheden waarin mensen zich veilig voelen, respectvol met elkaar omgaan en mensen elkaar laten uitspreken. Dit kan worden geregeld door gezamenlijke omgangsnormen af te spreken en elkaar hierop aan te spreken (Tuler & Webler, 1999, p.444-445).

Het vierde criterium om de dimensie deliberatie te operationaliseren is conditie 6 van Tuler & Webler (1999): *Adequate analyse*. Bij dit criterium gaat het erom dat er een afweging plaatsvindt van alle ingebrachte punten en dat dit ook wordt getoond. Het moet niet zijn dat er alleen sprake is van een afweging ingeven door politieke motieven. Als burgers en bijvoorbeeld externe experts punten inbrengen moeten deze ook serieus worden meegenomen in de uiteindelijke afweging. Daarmee moet de analyse van het probleem of issue een gezamenlijke analyse zijn van alle partijen.

Dimensie legitimiteit

Met de dimensie legitimiteit wordt bedoeld dat het burgerparticipatieproces ervoor moet zorgen dat de uiteindelijke uitkomst van het proces wordt gedragen en als legitiem wordt gezien door alle partijen. Bovendien gaat het erom of burgers tevreden zijn met eindresultaat. Legitimiteit in dit onderzoek heeft alleen betrekking op de concrete participatietrajecten en niet op de samenleving als geheel. Het criterium dat hiervoor is gebruikt is conditie 1 van Creighton (2005): *steun en acceptatie creëren onder burgers voor beleid*.

De dimensies van Michels (2011) (invloed, inclusie, deliberatie en legitimiteit) zijn nu concreet gemaakt door het eronder plaatsen van enkele criteria van Tuler & Webler (1999) en Creighton (2005).

2.4 Factoren die invloed hebben op de kwaliteit van burgerparticipatie

Dit onderzoek richt zich op in welke mate de vormgeving door de gemeente Uden van het participatieproces invloed heeft op de kwaliteit van burgerparticipatie. Dit is echter niet de enige factor die invloed heeft op de kwaliteit van burgerparticipatie. Er zijn ook andere factoren in de theorie genoemd die invloed hebben op de mate van 'goede' burgerparticipatie. Naast de vormgeving van het burgerparticipatieproces wordt er gekeken naar factoren die invloed hebben op de mate dat burgers participeren en naar factoren die de mate van responsiviteit van een overheid verklaren. Dit zijn belangrijke punten om rekening mee te houden bij de vormgeving van het burgerparticipatietraject. Een burgerparticipatieproces staat niet op zichzelf, maar heeft te maken met een dynamische omgeving waarin het zich bevindt. Bovendien zijn de alle drie genoemde zaken factoren die mogelijk verschillen in de onderzochte casussen kunnen verklaren.

Als eerste wordt er aangegeven wat zaken zijn die burgers bewegen om wel of niet te participeren. Als tweede worden er zaken genoemd die ervoor zorgen dat de overheid niet altijd responsief kan handelen. Tenslotte worden er aanknopingspunten gegeven van hoe een goed proces van burgerparticipatie te organiseren.

2.4.1 Factoren die rol spelen in de mate van participatie van burgers

Er zijn heel veel redenen/factoren te noemen waarom burgers wel of niet gaan participeren. In deze paragraaf worden enkele veel genoemde punten in de literatuur kort genoemd. Er is gekozen om geen uitgebreid overzicht te geven in verband met de beperkte tijd die beschikbaar was voor dit onderzoek.

Van Eijk en Steen (2016) geven aan dat burgers maar beperkt aantal tijd en middelen tot hun beschikking hebben om in te zetten. Dit dwingt burgers om prioriteiten te stellen waar ze wel en geen tijd aan willen besteden. De hoeveelheid tijd en middelen die personen beschikbaar hebben, wordt bepaald door sociaaleconomische factoren (opleidingsniveau, inkomen, gezinssituatie, geslacht, beroepsklasse etc.) en door hun sociale verbondenheid via netwerken met andere personen (familienetwerk, werknetswerk, sportverenigingsnetwerk etc.) (Van Eijk & Steen, 2016). Bijvoorbeeld als een burger met een laaginkomen lange dagen moet maken om rond te komen dan houdt deze burger geen tijd over om te participeren. Iemands werk kan daarentegen ook mogelijkheden bieden. Een burger met een rechten achtergrond heeft bijvoorbeeld meer kennis van hoe het systeem werkt en weet beter wat de juridische mogelijkheden zijn om zijn stem te laten horen. Sociaaleconomische factoren zijn hiermee een belangrijke factor waarom burgers wel of niet participeren (Van Eijk & Steen, 2016; Denters & Klok, 2010, p.592-595; Yang & Callahan, 2007, p.258). Netwerken kunnen zowel beperkend als stimulerend werken voor de mate van participeren. Netwerken kosten tijd om te onderhouden, waardoor er minder tijd overblijft om te participeren. Bovendien bieden netwerken voor meer mogelijkheden om op de hoogte worden gesteld om te participeren of om over middelen te beschikken om te participeren. In netwerken kunnen personen een beroep doen op elkaars kennis en middelen en netwerken zijn een platform voor mensen om zich te organiseren (Van Eijk & Steen, 2016).

Het hebben van tijd en middelen alleen is niet genoeg voor burgers om te participeren. Burgers moeten ook een mate van urgentie voelen dat het belangrijk is om te participeren. Hoe hoger burgers de urgentie van een bepaald issue ervaren hoe sneller ze geneigd zijn om te participeren (Van Eijk & Steen, 2016). De mate dat burgers urgentie ervaren om te participeren kan worden ingegeven door eigenbelang of door belangen voor de gemeenschap. Zaken betreffende het eigenbelang gaan om zaken die de persoon direct aangaan of zijn directe omgeving. Het kan om een materieel belang gaan (geld, goederen, diensten) of het kan om een immaterieel belang gaan (persoonlijke ontwikkeling, prestige en status). Bij zaken betreffende belangen voor de gemeenschap wordt de burger gemotiveerd door altruïstische motieven of er is sprake van een plichtsgevoel jegens de maatschappij (Van Eijk & Steen, 2016).

Andere zaken die ervoor zorgen dat burgers sneller geneigd zijn om te participeren zijn: het gemak om te kunnen participeren, de mate van vertrouwen van burgers in de overheid, de mate van vertrouwen in eigen capaciteiten om invloed uit te kunnen uitoefenen en als laatste de mate dat burgers ervan uitgaan of de overheid iets met de inbreng van burgers doet. Deze zaken worden bepaald door sociaaleconomische factoren en door sociale verbondenheid (Van Eijk & Steen, 2016).

Het is van erg groot belang dat het kunnen participeren gemakkelijk en laagdrempelig wordt gemaakt, omdat burgers het al erg druk hebben met hun dagelijks leven (werk, zorg voor familieleden, sociaal leven) (King, Feltey & O'Neill Susel, 1998, p.6-7). Daarnaast moet het betrekken van burgers goed gebeuren, omdat het van belang is dat burgers goede ervaringen opdoen met de overheid. Dit zorgt voor meer vertrouwen in de overheid (Van Eijk & Steen, 2016, p.31; Halvarson, 2003, p.541). Bovendien moet de wijze van participeren niet te ingewikkeld zijn, omdat mensen wel het gevoel moeten krijgen dat ze capabel genoeg zijn om te kunnen deelnemen. Al laatste is van belang dat burgers het gevoel krijgen dat de overheid wat doet met hun inbreng. Dit zijn allemaal aanknopingspunten die van belang zijn bij het vormgeven van een burgerparticipatieproces.

2.4.2 Factoren die rol spelen in de aard van responsiviteit van overheidsorganisaties

Om burgerparticipatie 'goed' te laten zijn moeten overheden zich responsief en open opstellen voor de zorgen en zaken van de burgers (Arnstein, 1969; King, Feltey & O'Neill Susel, 1998). In de praktijk blijkt de overheid die vaak juist als stimulator van burgerparticipatie wil optreden zelf een barrière te zijn voor burgers om te gaan participeren (King, Feltey & O'Neill Susel, 1998, p.7-8). Kritiek van burgers op overheden is dat ze vaak in één richting communiceren van de overheid naar de burgers toe, dat burgers te laat worden betrokken bij het participatieproces en dat er sprake is van het verstrekken van onvolledige informatie tot aan het manipuleren van burgers toe (King, Feltey & O'Neill Susel, 1998, p.7-8). Daarnaast is het moeilijk voor burgers te begrijpen wat er nu wel of niet met hun inbreng wordt gedaan, omdat burgers de werking van complexe en ingewikkelde bureaucratieën niet kennen of snappen (King, Feltey & O'Neill Susel, 1998). Het onvolledig informeren en manipuleren van burgers is zonder twijfel niet goed, maar er zijn gegronde redenen voor overheden om niet altijd responsief te kunnen zijn naar burger toe (Creighton, 2005, p.12-13). Er worden nu enkele redenen genoemd waarom overheden niet altijd responsief kunnen zijn.

(1) Ambtelijke organisaties moeten voor het behoud van hun legitimiteit verantwoording afleggen aan politiek gekozen bestuurders. Dit zorgt ervoor dat ambtelijke organisaties niet zomaar en altijd kunnen doen wat burgers willen, maar dat er ook rekening moet worden gehouden met bestuurder boven zich (Creighton, 2005, p.12-13).

(2) Overheidsorganisaties moeten zich houden aan de wet en dit kan niet zomaar worden veranderd van de een op de andere dag.

(3) Overheden zijn daarnaast vaak gebonden aan contracten met allerlei partijen en die kunnen niet zomaar van tafel worden geveegd (Creighton, 2005, p.12-13).

(4) Bovendien hebben overheidsorganisaties de taak om ervoor te zorgen dat de lusten en de lasten eerlijk worden verdeeld over de bevolking. Het kan niet zo zijn dat burgers in bijvoorbeeld in een stadsdeel een plan maken waarin hun wijk allemaal luxe voorzieningen krijgt en dat bewoners van andere stadsdelen hiervoor moeten betalen. Daarnaast moet de overheid gerant staan dat het belang van de grote meerderheid niet het belang van een kleine minderheid overschaduwd (Creighton, 2005, p.12-13).

(5) Soms is het ook lastig voor een overheidsorganisatie om responsief te zijn tegenover haar burgers, omdat burgers onderling het sterk oneens zijn over een bepaalde zaak.

(6) Als laatste kunnen overheidsorganisaties niet altijd even goed responsief zijn tegen burgers, omdat burgers voor zichzelf spreken en zichzelf vertegenwoordigen bij vormen van burgerparticipatie. Ze zijn als het ware door hun zelf gekozen en niet door het publiek. De hierboven genoemde punten zijn niet alleen van toepassing op ambtenaren, maar ook op bestuurders. Met uitzondering van punt 1 die is alleen van toepassing op ambtenaren.

De hierboven genoemde redenen voor een overheid om niet responsief te kunnen zijn naar burgers toe zijn vaak niet zomaar te vermijden en zijn vaak een gegeven van het overheidssysteem dat er eenmaal is in Nederland. Een overheid kan wel trachten om dit beter te communiceren naar burgers toe en aangeven wat wel en niet mogelijk is. Dit zijn wederom aanknopingspunten waar rekening mee moet worden gehouden met het inrichten en vormgeven van een burgerparticipatieproces.

2.4.3 Vormgeving participatieprojecten en de wijze van dialoog tussen partijen

Wellicht een van de belangrijkste factoren om burgerparticipatie goed te laten verlopen is de vormgeving van het burgerparticipatieproces. Het burgerparticipatieproces bestaat uit alle activiteiten die een gemeente onderneemt om burgers bij een bepaald onderwerp te betrekken. Activiteiten zijn bijvoorbeeld handelingen om burgers te benaderen, op de hoogte te houden, maar ook heel erg belangrijk de methoden om burgers daadwerkelijk te betrekken zoals informatiebijeenkomsten of inloopbijeenkomsten.

Zaken waar een proces van burgerparticipatie aan moet voldoen komen overeen met de punten die onder ‘goede’ burgerparticipatie vallen. Het is van belang om de juiste belanghebbenden te betrekken. Een aanknopingspunt hiervoor is om te kijken wat het doel van het project is waarvoor burgers worden betrokken en wie er getroffen worden door het project (RIVM, 2008, p.20-24). Daarnaast is het van belang dat het participatieproces gekoppeld wordt aan een moment dat bestuurders beleidsopties aan het inventariseren zijn voor bepaald onderwerp. Dit zorgt ervoor dat het participatieproces daadwerkelijk als input kan dienen voor besluiten van bestuurders (Creighton, 2005, p.20-25; Rowe & Frewer, 2000). Bovendien moet er rekening worden gehouden met de zaken als het voorzien van informatie aan burgers om te kunnen participeren, transparant zijn over wat er wordt besloten en helder communiceren naar burgers toe wat ze mogen verwachten van het burgerparticipatieproces en wat niet. Er moet dus helder worden gemaakt waar burgers wel en niet over mee mogen praten en wat de mogelijkheden zijn (RIVM, 2008, p.20-24).

Het participatieproces bestaat naast activiteiten als het informeren en op de hoogte brengen van burgers uit het toepassen van concrete burgerparticipatiemethoden. Er zijn vele methoden om burgers te betrekken (informatieavonden, digitale forums, vragenlijsten etc.). Rowe & Frewer (2000) laten zien met hun werk dat verschillende methoden van burgerparticipatie verschillend scoren op evaluatiecriteria voor ‘goede’ burgerparticipatie. Dit laat tevens zien dat elke methode haar sterke en minder sterke kanten heeft en geeft daarmee het belang aan van het goed kiezen van de methode(n) om burgers te laten participeren (Rowe & Frewer, 2000). Als laatste is het van belang om meerdere en verschillende methoden en bijeenkomsten in te zetten en te organiseren (Creighton, 2005, p.20-25).

In dit onderzoek maakt de gemeente Uden veelal gebruik van methoden van burgerparticipatie waar burgers worden uitgenodigd voor een bijeenkomst. De invulling van deze bijeenkomsten zijn van groot belang om burgerparticipatie succesvol te laten zijn (King, Feltey & O’Neill Susel, 1998, p.8-9; Kathlene & Martin, 1991). Het organiseren van een bijeenkomst en een kort praatje te houden als gemeente is niet genoeg om een interactieve dialoog op gang te brengen waar partijen onderling naar elkaar luisteren. Voor het ingang zetten van een constructieve dialoog is het van belang om goede participatietechnieken toe te passen (King, Feltey & O’Neill Susel, 1998, p.8-9; Kathlene & Martin, 1991). Dit soort technieken gaan over hoe een dialoog goed vorm te geven op een bijeenkomst.

Maurice Specht (2012) spreekt van ruimtes waar er geparticipeerd wordt en benoemt het belang dat deze ruimtes zo ingericht worden dat deliberatie tussen partijen wordt gestimuleerd (Specht, 2012, p.153-183). Onder de ruimte van participatie worden de plaatsen bedoeld waar de partijen samenkomen. Dit kan een fysieke locatie zijn, maar ook digitaal op een internetplatform. De ruimtes waar burgers in participeren zijn noch neutraal noch determinerend, maar structurerend (Specht, 2012, p.165).

De ruimtes hebben daarmee invloed op de interacties die er binnen plaatsvinden tussen partijen en lokken daarmee bepaalde interactie tussen partijen uit (Specht, 2012, p.165). De ruimte kan heel erg fysiek worden gezien als bijvoorbeeld de plek waar partijen samenkomen en hoe deze plek is ingericht (fysieke inrichting), maar de ruimte kan ook gaan over de inrichting van hoe partijen elkaar aanspreken en benaderen in deze ruimte (sociale inrichting). Als laatste kan onder een ruimte verstaan worden in welke mate belanghebbenden mogen meepraten en beslissen over het beleid (Specht, 2012, p.153-183). Er wordt nu alleen ingegaan op hoe de eerste twee beschrijvingen (fysieke omgeving en sociale omgeving) van de participatieruimte kunnen worden ingericht om deliberatie tussen partijen op te roepen en daarmee 'goede' burgerparticipatie uit te lokken.

Hieronder worden enkele aandachtspunten gegeven waarbij de inrichting van de participatieruimte rekening mee moet worden gehouden. De condities zijn afkomstig van het werk van Specht (2012) en hij noemt het condities om een 'communicatieve ruimte' en een 'goed gesprek' te creëren. De communicatieve ruimte gaat over het organiseren van de ruimte om mensen in gesprek met elkaar te krijgen en hoe mensen uit te nodigen. Condities van het organiseren van een goed gesprek gaan over hoe bijeenkomsten worden georganiseerd om mensen met elkaar te laten communiceren.

Factoren voor een communicatieve ruimte

(1) De *locatie* waar partijen samenkomen is heel erg belangrijk in de zin van waar de locatie zich bevindt maar ook hoe burgers de locatie ervaren. Er wordt aangegeven dat de locatie van de bijeenkomst waar burgers voor worden uitgenodigd om te participeren dichtbij de woonplek van burgers moet liggen en het liefst in de wijk waarin ze wonen. De locatie moet tevens een bekende omgeving (school, buurthuis of een andere bekende locatie) zijn voor de burgers. Dit heeft als voordeel dat burgers weinig moeite hoeven te doen om er te komen. Bovendien geeft het een signaal af dat de gemeente oprecht geïnteresseerd is naar wat burgers te vertellen hebben door als gemeente naar de wijk te gaan, in plaats van een bijeenkomst in het gemeentehuis (Specht, 2012, p.167-168).

(2) Daarnaast wordt aangegeven dat er rekening moet worden gehouden met *tijd*. Bij het organiseren van bijeenkomsten moet een continuïteit en timing in zitten (Specht, 2012, p.168-170). Om burgers met één bijeenkomst te laten participeren is niet afdoende. Door continuïteit in het betrekken van burgers te bewerkstelligen raken mensen gewend om te participeren en maakt het de kans groter dat burgers opkomen dagen. Dit kan worden bewerkstelligd om de bijeenkomsten altijd op dezelfde dag en tijd plaats te laten vinden, hierdoor kunnen alle partijen er beter rekening mee houden in hun agenda's (Specht, 2012, p.167-168). Timing gaat in op het feit dat er strategisch wordt omgegaan met het delen van informatie op een tijdstip dat het beter tot zijn recht komt. Het heeft ook met de praktische zaken te maken als hoe laat op de dag worden bijeenkomsten georganiseerd en in wat voor periodes (niet bijvoorbeeld in de vakantieperiodes). Mensen moeten kunnen op een bepaald tijdstip. Welk tijdstip geschikt is verschilt per doelgroep (Specht, 2012, p.167-168).

(3) De derde factor die Specht noemt gaat over *eten en drinken*. Het aanbieden van bijvoorbeeld een avondmaaltijd bij een bijeenkomst zorgt ervoor dat burgers hun tijd efficiënter kunnen gebruiken en daardoor meer tijd voor privé zaken overhouden. Daarnaast geeft het aanbieden van een hapje en een drankje bijvoorbeeld na het officiële gedeelte van de avond de kans aan ambtenaren en burgers om informeler met elkaar in gesprek te gaan (Specht, 2012, p.170-171).

(4) Het is van belang dat burgers op de hoogte zijn van bijeenkomsten om te participeren. De factor *uitnodigen en aankondigen* gaat over de wijze waarop het best burgers benaderd kunnen worden. Het toesturen van formele brieven via de post is vaak niet succesvol. Het is beter om burgers op persoonlijk wijze te benaderen. Dit is echter wel arbeidsintensief. Daarnaast is het goed om informatiefolders op te hangen op plaatsen waar burgers dagelijks komen (supermarkt, basisscholen buurthuizen) (Specht, 2012, p.171-172).

(5) Als er eenmaal een locatie en ruimte is gekozen moet deze ruimte goed worden ingericht. De factor *gebruik van ruimte* gaat over hoe de ruimte wordt ingezet en vormgegeven om de dialoog te verbeteren tussen de personen. Het positioneren van ambtenaren op een podium zorgt voor afstand tussen burgers en ambtenaren. Daarnaast kan het plaatsen van huiselijke attributen als kamerplanten of een bank ervoor zorgen dat er een minder formele sfeer hangt. Dit zorgt ervoor dat burgers zich sneller op hun gemak gaan voelen en dat er minder afstand ontstaat tussen ambtenaren en burgers (Specht, 2012, p.172).

(6) Als laatste factor wordt *techniek* genoemd. Dit gaat over kleine praktische zaken die, echter veel invloed kunnen hebben op de kwaliteit van de avond (Specht, 2012, p.172-173). Er moet hier gedacht worden aan goed werkende microfoons voor verstaanbaarheid, goede temperatuurregulatie van de zaal en de belichting. Dit zijn allemaal kleine dingetjes, maar ze hebben veel invloed op de ervaring van burgers. Als burgers elkaar niet kunnen verstaan dan wordt het lastig tot onmogelijk om inbreng te leveren. Of als de presentatie die wordt gegeven niet te lezen is op het scherm dan wordt het lastig om het te volgen (Specht, 2012, p.172-173).

Factoren voor een goed gesprek

(1) *Regelmatische bijeenkomsten* zijn heel erg belangrijk voor een goed gesprek tussen burgers en ambtenaren. Als er maar één bijeenkomst wordt georganiseerd waar alles op moet gebeuren en gezegd worden, kan er geen goede dialoog ontstaan. Zeker als er sprake is van een bijeenkomstavond die in het teken staat van het informeren van burgers over een al genomen besluit (Specht, 2012, p.176). Daarnaast is langmatige regelmatische samenwerking tussen partijen bevorderlijk voor het creëren van onderling vertrouwen (Specht, 2012, p.176). Regelmatische bijeenkomsten geven daarmee ruimte voor partijen elkaar te leren kennen en om langdurige interactie ingang te zetten en te ondersteunen.

(2) Als tweede is het belangrijk dat er binnen bijeenkomsten ruimte is om *gezamenlijk het probleem te verkennen*. Burgers zijn goed instaat om de complexiteit van hun wijk te overzien. Zij leven er immers en ze zien het als een probleem op zichzelf en niet als een deelprobleem (Specht, 2012, p.176-177). Daarnaast moeten ambtenaren niet meteen met een kant en klare analyse van het probleem komen. Dit stoot vaak tegen het zere been van burgers. Burgers moeten juist worden betrokken bij het verkennen en in kaart brengen van het probleem wat in hun wijk speelt (Specht, 2012, p.176-177). Dit geeft burgers namelijk het gevoel dat ze serieus worden genomen en dat ze een bijdrage kunnen leveren.

(3) De derde factor voor een goed gesprek is *variatie van communicatievormen*. Hier ligt een belangrijke rol voor de voorzitter van de bijeenkomsten (Specht, 2012, p.177-180). De voorzitter moet de verschillende betrokken groepen kunnen verstaan en kunnen begrijpen. Vaak helpt een persoonlijke stijl van de voorzitter/gespreksleider ervoor dat de verschillende partijen zich gehoord en begrepen voelen. Er moeten vormen van communicatie worden toegepast die passen bij de doelgroep om hun emoties, gevoelens en bevindingen te kunnen uiten naar elkaar (Specht, 2012, p.177-180).

De precieze vorm van communicatie kan heel erg verschillen. Er kunnen groepsgesprekken worden georganiseerd waar partijen die soms lijnrecht tegenover elkaar staan op persoonlijke wijze in gesprek met elkaar gaan onder begeleiding van een voorzitter die alle partijen kan verstaan (Specht, 2012, p.177-180). Er kunnen daarnaast ook communicatievormen ingezet worden waar groepen in een bepaalde wijk via monologen en zelfs via toneelstukken hun verhaal vertellen. Dit met als doel dat meerdere partijen, maar ook de ambtenaren beter gaan leren wat de achtergronden zijn van de verschillende burgers (Specht, 2012, p.177-180).

(4) De laatste factor die van belang is voor het organiseren van een ‘goed gesprek’ is het *omdraaien van traditionele rollen*. Met het omdraaien van rollen wordt bedoeld dat burgers in al hun vormen en maten in de positie worden gebracht van ‘professional’ en dat de ambtenaren een terughoudende en luisterende rol innemen (Specht, 2012, p.180-183). De rol van professional voor burgers kan heel erg letterlijk worden ingevuld. In de zin dat burgers zich echt moeten opstellen als professional en gaan vertellen wat er aan de hand is in een bepaalde wijk, maar het kan ook minder letterlijk genomen worden. Het voordeel van het toeschrijven van de professionalrol naar burgers is dat zij in hun eigen woorden en taal kunnen spreken. Bovendien zorgt dit ervoor dat ambtenaren in termen van de belevingswereld van burgers moeten gaan spreken en denken (Specht, 2012, p.180-183). Dit zorgt ervoor dat burgers beter hun bevindingen en belangen kwijt kunnen. De taal van de reguliere professional is vaak niet goed toegankelijk voor de doorsnee burger met als gevolg dat ze niet goed kunnen participeren (Specht, 2012, p.180-183). Daarnaast geeft het omdraaien van de rollen burgers meer inzicht en begrip voor het werk waar ambtenaren dagelijks mee te maken hebben. Als laatste zorgt het toeschrijven van de professionalrol naar burgers dat zij de mogelijkheid krijgen om meer de agenda van het participatieproces te kunnen bepalen (Specht, 2012, p.180-183).

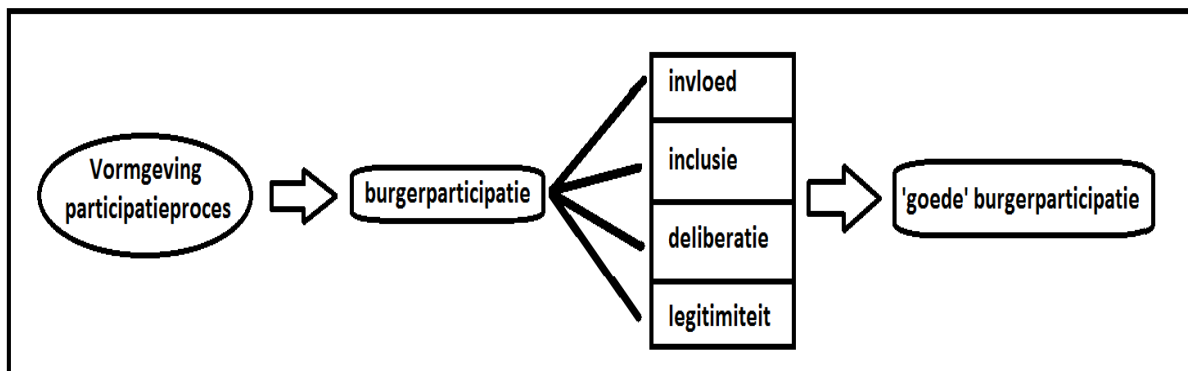
Er is nu toegelicht welke zaken van belang zijn voor het inrichten van het proces van burgerparticipatie. Er moet echter niet vanuit worden gegaan dat de hierboven genoemde zaken kant en klaar overgenomen kunnen worden om een ‘goed’ proces van burgerparticipatie te krijgen. Er moet altijd per project gekeken worden wat er nodig is om burgers goed te laten participeren (Bryson & Anderson, 2000; Kathlene & Martin, 1991). De zaken die hierboven genoemd worden zijn niet in beton gegoten, maar worden gezien als aanwijzingen hoe een goed proces wordt vormgegeven.

2.5 Conceptueel model

Nu alle theoretische concepten zijn besproken en toegelicht wordt er nu een conceptueel model weergegeven aan de hand van de beschreven theoretische concepten. Dit conceptueel model is een sterke versimpeling van de werkelijkheid en heeft niet de pretentie om exact alle relaties, verhoudingen en andere zaken die spelen bij burgerparticipatie in beeld te brengen. Dit model richt zich op welke wijze het organiseren van het participatieproces invloed heeft op de kwaliteit van burgerparticipatie. Bovendien wordt er geen voorspellende waarde toe beschreven aan het hieronder getoonde model.

In het conceptueel model is 'goede' burgerparticipatie de onafhankelijke variabelen waar naar gekeken wordt of deze zich voor doet de ja of de nee. De onafhankelijke variabele die invloed heeft op de kwaliteit van burgerparticipatie en/of de hoeveelheid van burgerparticipatie die plaatsvindt is: de vormgeving van het participatieproces. De vormgeving van het participatieproces bestaat uit de burgerparticipatiemethode en de vormgeving van de participatiebijeenkomsten (de fysieke- en de sociale vormgeving). Om te kunnen beoordelen of de burgerparticipatie als 'goed' te omschrijven is, wordt het beoordeeld/geëvalueerd aan de hand van de vier dimensies waaraan 'goede' burgerparticipatie in dit onderzoek aan moet voldoen (invloed, inclusie, deliberatie en legitimiteit)

Figuur 4: Conceptueel model



Hoofdstuk 3. Methodologisch kader

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt als eerste de keuze voor de onderzoeksmethode toegelicht. Daarna wordt de casusselektiemethode beschreven. Vervolgens wordt het concept 'goede' burgerparticipatie en de vier dimensies waaruit het bestaat geoperationaliseerd. Daaropvolgend wordt de methode van dataverzameling en de wijze van data-analyse toegelicht. Als voorlaatste is er een beoordelingskader opgesteld zodat er aangeven kan worden in welke mate de casussen voldoen aan de dimensies van 'goede' burgerparticipatie. Tot slot is er naar de betrouwbaarheid en validiteit van dit onderzoek gekeken.

3.2 Casestudy onderzoek

Dit onderzoek bestaat uit een meervoudige casestudy. Er zijn drie casussen onderzocht bij de gemeente Uden. Er is voor een meervoudige casestudy gekozen, omdat dit een onderzoeksmethode is die geschikt is om een object/activiteit in haar natuurlijke omgeving te onderzoeken. Een andere belangrijke reden is dat een meervoudige casestudy een achterliggende filosofie heeft dat onderzochte objecten/activiteiten niet los gezien kunnen worden van de plaats/omgeving waarin ze zich manifesteren (Vennix, 2011, p.102-106). Burgerparticipatieprocessen en -activiteiten zijn niet los te zien van de context waarin ze plaatsvinden. Burgerparticipatie vindt plaats in de samenleving en met de samenleving. Daarmee speelt de context een bepalende rol in de uitkomsten van burgerparticipatie en hoe burgerparticipatie moet worden vormgegeven. Daarnaast zijn casestudies uitermate geschikt om de diepte in te gaan en te kijken 'hoe' processen verlopen binnen het onderzochte fenomeen en 'waarom' dingen zo zijn. Het geeft de mogelijkheid om in de black box te kijken van hoe de dingen werken (Vennix, 2011, p.102-106). Voor dit onderzoek is het van belang om de diepte in te gaan en te kijken naar de contextuele factoren, omdat in de literatuur aangegeven wordt dat de precieze toepassing van burgerparticipatiemethoden voor het goed vormgeven van een participatieproces per project kan verschillen (Bryson & Anderson, 2000; Kathlene & Martin, 1991). Dit onderzoek heeft als eerste doel om in kaart te brengen in welke mate de gemeente Uden voldoet aan de dimensies van 'goede' burgerparticipatie. Dit is gebeurd aan de hand van het onderzoeken van drie participatietrajecten (casussen). Daarnaast wordt er met dit onderzoek gepoogd om de criteria voor 'goede' burgerparticipatie te verbeteren en een beter inzicht te verkrijgen van de complexiteit rond het onderwerp burgerparticipatie. Een casestudy met de hierboven beschreven karaktereigenschappen is daar geschikt voor.

3.3 Casus-selectie

De gemeente Uden heeft de afgelopen jaren vele projecten uitgevoerd waar op een of andere wijze burgers zijn betrokken. Het was niet mogelijk om alle projecten te evalueren. Om die reden zijn er drie ruimtelijke ontwikkelingsprojecten uitgekozen waar burgers bij zijn betrokken en deze projecten zijn onder een vergrootglas gelegd. Er is gekozen om enkele selectiecriteria vooraf te nemen en op basis daarvan de projecten geselecteerd.

3.3.1 Opstellen van selectiecriteria

1. De eerste en meest overduidelijke selectie criterium is dat het moet gaan over een project waar burgers worden betrokken en dat burgers op een of andere manier invloed mogen uitoefenen. Burgers moeten dus niet alleen geïnformeerd worden, maar moeten op zijn minst zijn geraadpleegd.
2. Ten tweede moeten de gekozen projecten gaan over ruimtelijke ontwikkeling, te denken aan herinrichting van wegen, nieuwbouw en andere mogelijkheden van inrichting van de ruimte. Deze selectiecriteria is gekozen, omdat merendeel van de projecten waar de gemeente burgers bij betreft om ruimtelijke ontwikkeling gaat. Daarnaast is er gekozen voor alleen ruimtelijke ordeningsprojecten, omdat dit projecten zijn waar merendeel dezelfde condities spelen. Het zijn projecten die erg locatie gebonden zijn en burgers raken in hun directe omgeving waardoor de urgentie voor burgers om te participeren hoog is.
3. Als derde criterium is genomen dat de projecten deels verschillen qua vorm van burgerparticipatie en dat ze verschillende methoden gebruiken. Het categoriseren van de soorten burgerparticipatieprojecten is gedaan aan de hand van de indelingsmethoden van burgerparticipatievormen in paragraaf 2.2.2.
4. Als laatste criterium is genomen dat de burgerparticipatieprojecten nog redelijk recent zijn afgerond. Hiervoor is een tijdsbestek van plus minus twee jaar voor gehanteerd. Het is van belang dat de projecten nog relatief recent hebben plaatsgevonden, omdat dan alle actoren het proces nog goed in hun geheugen hebben zitten.

3.4 Operationalisering

Onder dit kopje wordt het concept ‘goede’ burgerparticipatie geoperationaliseerd. Dit gebeurt aan de hand van de volgende vier dimensies: invloed, inclusie, deliberatie en legitimiteit. Bovendien is er aan de hand van de operationalisatie van ‘goede’ burgerparticipatie een evaluatie/beoordelingskader opgesteld.

3.4.1 ‘Goede’ burgerparticipatie

In het theoretisch kader is een begin gemaakt met het beschrijven en toelichten van wat wordt verstaan onder ‘goede’ burgerparticipatie en uit welke dimensies het bestaat. Om de dimensies concreet te maken zijn er criteria van Tuler & Webler (1999) en Creighton (2005) geïntegreerd in deze dimensies. Nu worden de dimensies bestaande uit de criteria geoperationaliseerd in concrete indicatoren. Per criterium dat er is opgesteld worden indicatoren opgesteld. Nadat alle dimensies en criteria voor ‘goede’ burgerparticipatie zijn geoperationaliseerd wordt dit schematisch weergegeven in een overzicht. Bovendien wordt in dit schema aangegeven via welke data-verzamelmethode de criteria zijn onderzocht.

Dimensie invloed

Onder invloed wordt verstaan dat burgers betrokken worden bij besluitvorming en dat hun invloed doorwerkt in beleid. Deze dimensie bestaat uit drie criteria en per criterium worden er indicatoren vastgesteld van hoe het criterium te meten. De criteria worden hieronder gepresenteerd en toegelicht.

Criterium 1 van de dimensie invloed is: *het beschikken over macht om het proces en uitkomst van burgerparticipatie te kunnen beïnvloeden*. Dit criterium bestaat uit de volgende indicatoren:

- Burgers en andere partijen moeten hun belangen op de agenda kunnen zetten bij participatietrajecten bij de gemeente Uden. Dit houdt in dat burgers en andere partijen agendapunten mogen en kunnen inbrengen voor de bijeenkomsten.
- Partijen streven naar consensus over het uiteindelijk te leveren product van het burgerparticipatietraject bij de gemeente Uden. En/of wordt er gebruik gemaakt van een consensusmodel voor besluitvorming binnen het participatietraject. Een voorbeeld hiervan is het stemmen op basis van unanimiteit.

Criterium 2 van de dimensie invloed is: *de integratie van het burgerparticipatieproces in de besluitvormingsproces (van overheden)*. Dit criterium bestaat uit de volgende indicatoren:

- Burgers worden binnen het participatietraject betrokken als er sprake is van beslissingsmomenten van bestuurders. Kortom de input van burgers wordt gekoppeld aan een concreet beslissingsmoment van bestuurders.
- Burgers en andere partijen worden duidelijk gemaakt waar ze wel en niet over mogen beslissen of invloed op mogen uitoefenen. Het duidelijk maken van de mogelijkheden moet vooraf of aan het begin van het participatieproces plaatsvinden.

Criterium 3 van de dimensie invloed is: *het betrekken van de deelnemende burgers het gehele proces door bij beslissingsmomenten*. Dit criterium bestaat uit de volgende indicator:

- Burgers worden bij elk genomen stap in het participatieproces betrokken bij besluiten over hoe verder te gaan met het proces, ook als het gaat om kleine deelbesluiten. Dit betrekken kan door burgers te raadplegen en door burgers mee te laten beslissen over de volgende stappen.

Dimensie inclusie

De dimensie inclusie gaat over in welke mate belanghebbenden betrokken worden en kunnen deelnemen bij een participatieproces. Daarnaast is het bij inclusie van belang dat de deelnemende individuen een goede afspiegeling zijn van alle belanghebbende partijen bij een participatieproces. De dimensie inclusie wordt hieronder geoperationaliseerd.

Criterium 1 van de dimensie inclusie is: *toegang tot het proces*. Dit criterium bestaat uit de volgende twee indicatoren:

- Fysieke bereikbaarheid van de bijeenkomsten moet geschikt zijn. Te denken aan openbaarvervoerbinding, de locatie is begaanbaar voor mindervalide, de locatie van de bijeenkomst ligt in het woongebied van de belanghebbende burgers. De concrete invulling van de bereikbaarheid is ondergeschikt aan de ervaring die burgers ervan hebben. Burgers en andere partijen moeten zelf ervaren of de fysieke bereikbaarheid geschikt is van de locatie.
- Alle partijen moeten serieus op de hoogte zijn gesteld van de mogelijkheid om te kunnen participeren en wat dit participeren inhoudt. Te denken aan het gebruiken van meerdere informatiekanalen (via internet, weekbladen, posters in openbare gebouwen in de wijk bijvoorbeeld scholen en supermarkten) om informatie te verspreiden. Wederom is de perceptie van burgers of ze goed op hoogte zijn gebracht van belang.

Criterium 2 van de dimensie inclusie is: *het betrekken van alle stakeholders die zich geraakt voelen door beleid*. Dit criterium bestaat uit de volgende indicator:

- Alle mogelijke partijen die geraakt kunnen worden door toekomstig beleid van het participatietraject moeten worden betrokken voor de representativiteit. Dit zijn bijvoorbeeld omringende burgers en bedrijven van waar het project in de openbare ruimte plaatsvindt. Tevens kunnen dit belangengroepen zijn die zich voor Uden als geheel inzetten. Welke partijen precies belanghebbend zijn, verschilt per project en er kunnen meer partijen belanghebbend zijn dan de partijen die door de gemeente Uden worden uitgenodigd. Het betrekken van partijen betekent dat ze op een of andere manier aanschuiven of aanwezig/vertegenwoordigd zijn bij de bijeenkomsten die worden georganiseerd door de gemeente Uden. Er moet dus echt sprake zijn van deelname door al deze partijen.

Criterium 3 van de dimensie inclusie is: *het toepassen van meerdere technieken binnen een participatietraject om partijen te betrekken*. Dit criterium bestaat uit de volgende indicator:

- De gemeente Uden organiseert verschillende soorten participatieavonden, maar gebruikt ook meerdere methoden om te participeren voor de verschillende doelgroepen. Bijvoorbeeld naast bijeenkomsten kunnen er ook vragenlijsten worden afgenomen bij burgers of een internetforum worden gebruikt om burgers te betrekken. Tevens kunnen georganiseerde bijeenkomsten verschillen qua format en doel van de bijeenkomst om ervoor te zorgen dat alle belanghebbenden goed kunnen deelnemen aan het participatieproces.

Dimensie deliberatie

De dimensie deliberatie gaat over de kwaliteit van het beslissingsproces en hoe deze kwaliteit kan worden verhoogd. Deze dimensie bestaat uit vier criteria die hieronder worden uitgewerkt.

Criterium 1 van de dimensie deliberatie is: *toegang tot informatie en kennis door alle deelnemende partijen in het participatieproces*. Dit criterium bestaat uit twee indicatoren.

- Alle partijen hebben toegang tot dezelfde soort informatiebronnen en mensen moeten hier kennis van kunnen nemen (partijen moeten elkaars informatie en kennis begrijpen) gedurende het proces. Alle verslagen en andere documenten die worden gebruikt tijdens de bijeenkomsten moeten toegankelijk zijn voor alle partijen en zijn geschreven in toegankelijk taalgebruik. Het gebruik van bijvoorbeeld ambtelijk jargon moet vermeden worden.
- Partijen wisselen hun kennis over het betreffende onderwerp uit en houden geen kennis en informatie achter voor andere partijen. Burgers delen bijvoorbeeld hun lokale kennis van de omgeving en ambtenaren en andere experts lichten de wettelijke en de technische mogelijkheden toe en wat dit voor gevolgen heeft. Wederom moet dit gebeuren in een begrijpelijk taalgebruik voor burgers.

Criterium 2 van de dimensie deliberatie is: *structurele kenmerken voor constructieve interactie tussen partijen*. Dit criterium bestaat uit een tweetal indicatoren.

- De omgeving, het tijdstip en de tijdsduur waarin deliberatie plaatsvindt moet als comfortabel worden ervaren door de actoren. De ervaringen van de belanghebbenden over de omgeving, het tijdstip en de tijdsduur wordt leidend genomen en minder de concrete invulling van deze zaken. Immers is een goede invulling van deze zaken een middel om een prettige omgeving te creëren voor burgers en andere partijen en geen doel op zichzelf.
- De wijze waarop ambtenaren zich opstellen moet als prettig worden ervaren door burgers en andere partijen. Bovendien is het van belang dat ambtenaren zich inzetten op een wijze dat ze burgers en andere partijen aan het woord laten en ondersteunen. Ambtenaren treden op als gespreksleider en minder als expert. Leidend is de wijze waarop burgers de rol van de ambtenaren als prettig/onprettig ervaren.

Criterium 3 van de dimensie deliberatie is: *het faciliteren van constructieve persoonlijk gedragingen*. Dit criterium bestaat uit een tweetal indicatoren.

- De dialoog wordt op een open respectvolle wijze gevoerd, waardoor mensen zich veilig voelen om iets in te brengen. Dit houdt bijvoorbeeld in dat mensen geen grof taalgebruik gebruiken, mensen elkaar laten uitpraten en dat mensen elkaar niet op de persoon aanvallen. Van belang is dat mensen zich prettig voelen over de wijze waarop mensen met elkaar in gesprek gingen.
- Er zijn regels van kracht dat personen fatsoenlijk met elkaar omgaan. Te denken aan opgestelde omgangregels in schrift vooraf of aan het begin van het proces. De omgangsregels kunnen tevens mondeling zijn afgesproken tussen de partijen onderling. Als laatste kan er sprake zijn van onuitgesproken fatsoensnormen. Deze onuitgesproken fatsoennormen zijn te achterhalen door het feit dat mensen elkaar aanspreken op hun gedrag. Tevens voor de op schrift gestelde of mondeling uitgesproken fatsoennormen is het van belang dat mensen elkaar hier onderling op aanspreken.

Criterium 4 van de dimensie deliberatie is: *adequate analyse*. Dit criterium bestaat uit een tweetal indicatoren.

- De gemeente laat zien welke afweging ze heeft gemaakt om tot een besluit te komen en hierin moeten alle belangrijke ingebrachte punten door de verschillende partijen in terugkomen. De gemeente kan dit tonen door schriftelijke reacties te geven op alle ingebrachte punten van burgers waarom het wel of niet het ingewilligd wordt.
- De gemeente Uden verantwoord haar uiteindelijke beslissing en is transparant over haar beweegredenen tot een bepaald besluit. De verantwoording van de gemeente is inzichtelijk en kenbaar gemaakt voor burgers en andere belanghebbenden. Dit kan door het opstellen van documenten, maar ook door een afsluitende bijeenkomst te organiseren waar het uiteindelijk besluit wordt toegelicht en verantwoord. De concrete ervaring van burgers hierover is van belang. Zij moeten het immers begrijpen of goed verantwoord en transparant vinden.

Dimensie legitimiteit

Met de dimensie legitimiteit wordt bedoeld dat het burgerparticipatieproces ervoor moet zorgen dat de uiteindelijke uitkomst van het proces wordt gesteund en als legitiem wordt gezien door alle partijen. De dimensie legitimiteit bestaat uit een criterium.

Criterium 1 van de dimensie legitimiteit is: *steun en acceptatie creëren onder burgers voor beleid*. Dit criterium bestaat uit een indicator.

- Burgers accepteren en steunen het uiteindelijke resultaat dat uit het participatieproces komt. Hiervan is sprake als burgers het definitieve plan accepteren en als legitiem ervaren en tevreden zijn met het eindresultaat. Er wordt middels interviews en de afgenomen enquête gevraagd naar de mening van belanghebbenden of ze tevreden zijn met het eindresultaat en of ze het accepteren.

Nu alle dimensies zijn geoperationaliseerd wordt er een overzicht gegeven van welke criterium onder welke dimensie valt en hoe het concreet is onderzocht (tabel 2).

Tabel 2: Overzicht operationalisatie ‘goede’ burgerparticipatie

Criterium	Indicator	Meetobject/wijze
Invloed-criterium 1: macht om het proces en uitkomst te sturen van burgerparticipatie	Burgers mogen en kunnen agendapunten inbrengen.	<i>Kijken naar bijeenkomstverslagen wat de agendapunten waren en waar mogelijk kijken wie ze heeft ingebracht. Daarnaast wordt er middels interviews en vragenlijsten gevraagd of er agendapunten mochten worden ingebracht.</i>
	Partijen streven naar consensus.	<i>Kijken of er een bepaalde stemmingsprocedure is gebruikt in de bijeenkomsten via documenten. Burgers via interviews en vragenlijsten navragen hoe er tot besluiten zijn gekomen (via consensus of juist meer conflict).</i>
Invloed-criterium 2: integratie van het participatieproces in besluitvormingsproces overheid	De input van burgers wordt gekoppeld aan een concreet beslismoment van de gemeente.	<i>Kijken naar documenten die aangeven waarvoor het burgerparticipatieproces moet dienen en kijken hoe het gekoppeld wordt aan de besluitvorming in de raad en het college van B en W. Tevens via interviews en vragenlijsten navragen of er een koppeling plaats heeft gevonden met een beslissingsmoment van het college en/of raad en hoe dat heeft plaatsgevonden.</i>
	Vooraf wordt duidelijk gemaakt waar burgers over mogen beslissen.	<i>Kijken naar documenten (brieven, presentaties, verslagen etc.) of daar wordt toegelicht wat de rol van de burgers is en wat ze wel of niet mogen. Daarnaast via interviews en vragenlijsten navragen in welke mate burgers het duidelijk vonden wat er van hun werd verwacht en wat niet.</i>
Invloed-criterium 3: betrekken van burgers het gehele proces door bij beslissingsmomenten	Burgers worden bij elk stapje in het proces betrokken.	<i>Kijken naar procesverslagen van het participatieproces en kijken of belanghebbenden zijn betrokken bij besluiten in proces. Daarnaast via interviews navragen of burgers (bij zowel deelnemende als niet deelnemende burgers) vonden dat ze bij elk stapje in het proces werden betrokken.</i>

Inclusie-criterium 1: toegang tot het proces (binnen het proces)	Fysieke bereikbaarheid van de locatie moet goed zijn.	<i>Er wordt gekeken middels documenten (brieven, verslagen etc.) wat de tijd en locatie van de bijeenkomsten was. Daarnaast wordt er via interviews en de enquête achterhaald in welke mate belanghebbenden vonden of de locatie van de bijeenkomsten goed bereikbaar was.</i>
	Alle partijen moeten serieus op de hoogte zijn gesteld.	<i>Via documenten (brieven, kranten website etc.) nagaan welke kanalen er zijn gebruikt om meerdere partijen op de hoogte te brengen. Tevens via de enquête en interviews achterhalen of respondenten vonden dat ze goed op de hoogte zijn gesteld en hoe ze op de hoogte zijn gebracht (via welk kanaal).</i>
Inclusie-criterium 2: het betrekken van alle stakeholders die zich geraakt voelen	Alle geraakte partijen nemen deel aan het participatieproces.	<i>Kijken naar uitnodigingenlijsten voor de bijeenkomsten of alle omwonende burgers en andere partijen zijn uitgenodigd. Daarnaast via vragenlijsten interviews vragen of alle belanghebbende partijen aanwezig waren. Daarnaast geïnterviewde respondenten vragen of er eventueel partijen deelnamen die niet belanghebbend waren.</i>
Inclusie-criterium 3: toepassen van meerdere technieken en methoden	Het organiseren van verschillende soort participatieavonden voor de verschillende doelgroepen.	<i>Via documenten achterhalen of er meerdere soorten bijeenkomsten en ander soort participatiemethoden zijn toegepast voor het betrekken van de verschillende groepen. Via interviews en vragenlijsten nagaan of er meerdere methoden en technieken zijn toegepast om belanghebbenden te betrekken.</i>
//////////////////////////////////////		
Deliberatie-criterium 1: toegang tot informatie en kennis door alle deelnemende partijen bij het participatieproces	Alle partijen hebben toegang tot dezelfde informatiebronnen en deze informatiebronnen moeten begrijpelijk zijn voor een leek of begrijpelijk worden gemaakt voor een leek.	<i>Documenten nagaan die zijn verspreid aan de partijen binnen het proces en kijken naar de technische aard ervan. Bovendien procesverslagen, notulen en andere verslagen doornemen en kijken of alle partijen toegang hebben tot dezelfde informatie. Daarnaast via de enquête en interviews nagaan in welke mate de respondenten de informatie die ze kregen begrijpelijk vonden en of begrijpelijk werd gemaakt.</i>
	Partijen wisselen onderling hun kennis en informatie uit.	<i>Via interviews en vragenlijsten achterhalen of partijen informatie deelden met elkaar.</i>
Deliberatie-criterium 2: structurele kenmerken voor constructieve interactie tussen partijen	De omgeving, het tijdstip en tijdsduur van de bijeenkomst moet als comfortabel worden ervaren door de verschillende partijen.	<i>Achterhalen via documenten op welke tijdstippen de bijeenkomsten zijn gehouden en via interviews en de enquête achterhalen of belanghebbenden het als prettig hebben ervaren en waarom wel of niet.</i>
	Ambtenaren moeten een dienende rol op zich nemen en burgers en andere partijen zoveel mogelijk in staat te stellen om hun punten naar voren te kunnen brengen.	<i>Via interviews en de enquête achterhalen of belanghebbenden de rol die de ambtenaren speelden als prettig ervoeren en waarom wel of niet. Tevens kijken of ambtenaren zich dienend hebben opgesteld en trachtten om alle partijen aan het woord te laten.</i>

Deliberatie-criterium 3: faciliteren van constructieve persoonlijke gedragingen	De dialoog wordt op een open respectvolle wijze gevoerd waardoor er een veilige sfeer ontstaat om punten in te brengen.	<i>Via interviews en de enquête achterhalen of partijen onderling respectvol met elkaar omgingen en of er sprake was van een open gesprek. Dit doen door te vragen hoe bewoners en andere partijen de interactie ervoeren.</i>
	Er zijn regels van kracht om fatsoenlijk met elkaar om te gaan.	<i>Kijken of er geschreven documenten zijn opgesteld. Daarnaast via interviews en de enquête achterhalen of uitgesproken of onuitgesproken fatsoensnormen van kracht waren tijdens de dialoog en of mensen hierop elkaar aanspraken.</i>
Deliberatie-criterium 4: adequate analyse	Het terug laten komen van alle ingebrachte zienswijze in het participatieproces in de afweging tot een besluit	<i>Documenten raadplegen waar de gemeente reactie geeft op de ingebrachte punten door burgers. Via interviews en de enquête vragen of de gemeente rekening hield met de verschillende zienswijze tijdens de bijeenkomsten en of hun persoonlijke belang terug kwam.</i>
	De gemeente is transparant over haar uiteindelijke besluit en is open over de argumentatie van het besluit en maakt dit ook kenbaar aan de burgers en andere belanghebbenden.	<i>Documenten bekijken van de gemeente waar ze haar besluit beargumenteerd en of deze open en begrijpelijk is geschreven. Daarnaast via interviews en de enquête achterhalen of burgers vinden dat de gemeente haar besluit voldoende heeft beargumenteerd en verantwoord en of het begrijpelijk was.</i>
////////////////////////////////////		
Legitimiteits-criterium 1: steun en acceptatie creëren onder burgers voor beleid	Burgers accepteren en steunen het uiteindelijke resultaat dat uit het participatieproces komt.	<i>Via interviews en de enquête achterhalen of burgers tevreden zijn met het uiteindelijke besluit.</i>

3.5 Methode van dataverzameling

In dit onderzoek is er gebruik gemaakt van meerdere methoden van dataverzameling (triangulatie). Er zijn open interviews gehouden die voor gestructureerd van aard zijn. Dit houdt in dat er van tevoren vragen zijn op gesteld en dat deze vragen in een bepaalde volgorde worden gesteld aan respondenten. De respondenten hebben, echter nog steeds de ruimte om vrij en open te antwoorden op de gestelde vragen en in het interview wordt ruimte ingebouwd om zo nodig door te vragen (Bleijenbergh, 2013, p.63). Het voordeel hiervan is dat de interviewer de diepte in kan gaan, maar wel de structuur en overzicht houdt van welke zaken aan bod moeten komen voor het onderzoek. Daarnaast is er een enquête afgenomen bij respondenten en heeft er een documentenverzameling plaatsgevonden. De drie verschillende methoden van dataverzameling boden de mogelijkheid om via verschillende kanalen informatie te verzamelen. Daarnaast zijn er zowel belanghebbenden als ambtenaren geraadpleegd om zo de verschillende kanten van het burgerparticipatietraject te belichten.

3.5.1 Documentenverzameling

Het verzamelen van documenten heeft als eerste doel om het proces van burgerparticipatie in kaart te kunnen brengen. Daarnaast is er gekeken naar verslagen die zijn opgesteld naar aanleiding van de bijeenkomsten die hebben plaatsgevonden voor burgerparticipatieprocessen. In de verslagen werd gekeken of alle belangen zijn genoteerd en of burgers mochten meebepalen bij deelbeslissingen. Bovendien is er gekeken of deze verslagen voortbouwen op elkaar en of alle genoemde belangen werden meegewogen in het eindresultaat. Als laatste werd er gekeken in de documenten of er gedragsregels waren opgesteld en of er nog bevoegdheden werden omschreven van hoe partijen mochten participeren en waarover ze mochten meepraten.

3.5.2 Interviews

De afgenomen van interviews diende om de diepte in te gaan en om te toetsen of de dimensies van ‘goede’ burgerparticipatie terug te vinden zijn. De interviews zijn geschikter dan documenten om de sfeer en de mate van interactie tussen partijen te achterhalen van een bijeenkomst. Bovendien geven interviews de respondenten meer vrijheid om hun eigen inbreng te hebben dan bij een enquête. De personen die werden geïnterviewd zijn ambtenaren en burgers die betrokken waren bij de burgerparticipatieprocessen. De vragen die zijn gesteld zijn toegespitst op de type respondent. Ambtenaren kregen andere soort vragen voorgelegd dan burgers. De vragen gingen bij beide type respondenten over dezelfde onderwerpen/dimensies. Zie bijlagen 1-6 voor de interviewguides.

3.5.3 Enquête

Als laatste methoden voor dataverzameling werd er een enquête afgenomen bij de betrokken personen bij het participatieproces. De enquête die is opgesteld heeft net als de interviews en de documenten als doel om in kaart te brengen of er sprake is geweest van ‘goede’ burgerparticipatie. Er is gekozen voor het afnemen van een enquête als derde methode voor dataverzameling, omdat het een methode is waarmee snel veel data kan worden gegenereerd bij veel respondenten. Dit was nodig voor dit onderzoek, omdat er een groot aantal mogelijke respondenten beschikbaar waren die allemaal belangrijke informatie konden verschaffen voor dit onderzoek. Om deze rijkdom aan informatie niet verloren te laten gaan, is ervoor gekozen om tevens een enquête af te nemen bij de respondenten. De opgestelde enquête werd zowel bij deelnemers van de bijeenkomsten (burgers en andere belanghebbende zoals vertegenwoordigers van bedrijven en belangengroepen) als bij belanghebbenden die niet hebben deelgenomen afgenomen. De meeste vragen bestonden uit vijf meerkeuze-categorieën van *helemaal oneens* tot *helemaal eens* (zie bijlage 7). Naast deze vijf standaardantwoordmogelijkheden was er een extra open antwoordmogelijkheid per vraag. Dit gaf de mogelijkheid aan de respondenten om eventueel toelichting te geven op hun keuze en/of nog andere aanvullingen te doen. Deze open antwoordmogelijkheid is er ingebouwd om de partijen zoveel mogelijk in de gelegenheid te stellen om hun bevindingen over het participatieproces te kunnen delen. Deelnemers en niet-deelnemers aan het participatieproces kregen iets andere vragen voorgelegd om antwoord op te geven (zie bijlage 7).

Als laatste is het van belang om te melden dat één en dezelfde respondent mogelijk deelgenomen kan hebben aan meerdere projecten die in dit onderzoek centraal staan. Er is voor gekozen om zo’n desbetreffende respondent de mogelijkheid te geven om aan te vinken dat hij/zij aan meerdere projecten heeft meegedaan.

Daarentegen is ervoor gekozen om deze respondenten maar één en dezelfde enquête in te laten invullen. De reden hiervoor is om de drempel om een enquête in te vullen zo laag mogelijk te houden. Dit heeft echter wel enkele consequenties tot gevolg. Het beste zou zijn geweest om een respondent die aan meerdere onderzochte casussen heeft deelgenomen, om die per casus de enquête in te laten vullen. Dat is namelijk beter om verschillen tussen casussen aan te tonen en de betrouwbaarheid van de antwoorden te vergroten. Het kan immers zijn dat een respondent bij de ene casus iets slecht vond gaan en bij de andere casus iets goed vond gaan en dan heeft de respondent maar één mogelijkheid om iets van beiden te kunnen zeggen. De verwachting is dat maar enkele respondenten aan meerdere projecten hebben deelgenomen waardoor dit effect gering zal zijn. Daarnaast zijn de resultaten van de enquête alleen gebruikt om een extra beeld te creëren van de participatietrajecten en zijn er geen statistische toetsen mee uitgevoerd. In de bijlage 8 wordt een tabel weergegeven waar enkele kerngegevens uit de enquête zijn gepresenteerd (aantal respondenten per casus, percentage man/vrouw etc.). Daar staat onder andere in hoeveel respondenten aan meerdere projecten hebben deelgenomen.

3.5.4 Verantwoording respondenten

Voor de interviews en de vragenlijsten zijn er respondenten bevraagd. In deze paragraaf wordt er een toelichting gegeven van de keuze voor de respondenten per casus. Het aantal personen dat werd geïnterviewd verschilde per casus. De redenen hiervoor zijn dat de verschillende casussen verschillen qua vorm, de grote van het project, de mate van diversiteit van belanghebbenden en als laatste verschillen ze qua diversiteit van belangen en of deze tegenstrijdig zijn aan elkaar of niet. Bij projecten waar veel verschillende belanghebbenden zijn met uiteenlopende belangen is het van groter belang om meer respondenten te spreken dan bij een project met weinig belanghebbenden die een eenduidig belang hebben. Hieronder wordt per project toegelicht wie er zijn gesproken.

Project herinrichting kruispunt Losplaats-Velmolenweg (interviews)

Voor deze casus zijn er zes personen geïnterviewd. Er zijn twee ambtenaren geïnterviewd die beide verantwoordelijk waren voor het organiseren en begeleiden van het participatietraject. Daarnaast zijn de volgende belanghebbende partijen gesproken: twee burgers en tevens vertegenwoordigers van lokale belangengroepen, een vertegenwoordiger van een openbaarvervoersbedrijf en een winkeleigenaar. Al deze personen hebben zitting genomen in de opgerichte klankbordgroep voor dit project. Daarnaast is er getracht om zoveel mogelijk verschillende partijen en belangen te horen (zie bijlage 9).

Project herinrichting St. Janstraat-Birgittenessenstraat (interviews)

Voor deze casus zijn tien personen geïnterviewd waarvan drie ambtenaren en zeven belanghebbenden. De projectleider en twee andere gemeenteambtenaren die samen de bijeenkomsten hebben georganiseerd en begeleid zijn geïnterviewd. Daarnaast werden zeven deelnemers van de projectgroep geïnterviewd. De projectgroep bestond uit een diverse groep aan personen met ieder zijn/haar eigen belangen. De volgende belanghebbende zijn geïnterviewd: twee bewoners, een horecaondernemer, een winkelier, twee vertegenwoordigers van verschillende belangengroepen en een vertegenwoordiger van het gebied. Al deze partijen waren nauw betrokken bij het proces van burgerparticipatie. Daarnaast is er bewust gekozen om zoveel mogelijk deelnemers met verschillende achtergronden te spreken om zo de verschillende kanten/beelden van het proces te achterhalen. Zie bijlage 9 voor de lijst met geïnterviewde personen.

Project herinrichting Veghelsedijk (interviews)

Voor dit project zijn er zeven personen geïnterviewd. Er zijn drie ambtenaren geïnterviewd die verantwoordelijk waren voor het organiseren en begeleiden van het participatieproces. Er is voor dit project gekozen om meerdere ambtenaren te interviewen, omdat er enkele wisselingen hebben plaatsgevonden binnen de ambtelijke bezetting van dit project. Daarnaast zijn drie bewoners geïnterviewd die deel hebben genomen aan de georganiseerde bijeenkomsten. Als laatste is een vertegenwoordiger van het gebiedsplatform van het desbetreffende gebied en tevens bewoner van het gebied gesproken (zie bijlage 9).

Enquête

Naast interviews werd er een enquête afgenomen bij de bewoners en andere partijen die zijn uitgenodigd door gemeente Uden om deel te nemen aan een van de burgerparticipatieprocessen. Dit waren in principe de direct belanghebbenden bij de onderzochte projecten. Het gaat hier om burgers en andere partijen die hadden deelgenomen aan één of meerdere bijeenkomsten en burgers die niet hadden deelgenomen. De responsie op de enquête was echter laag. Bovendien hebben vooral belanghebbenden die hadden geparticipeerd de enquête. Deze twee zaken brengen gevolgen met zich mee voor dit onderzoek. Wat precies gevolgen zijn voor dit onderzoek wordt verderop in de paragrafen 3.6 en 3.8 benoemd. Een mogelijke reden dat vooral participerende belanghebbenden de enquête hebben ingevuld is, omdat ze betrokken zijn geweest bij het desbetreffende project. Een andere mogelijke reden is dat belanghebbenden die hebben geparticipeerd beter waren te bereiken bijvoorbeeld via de mail dan niet participerende belanghebbenden. Immers konden de geïnterviewde belanghebbenden die nauw betrokken waren bij de burgerparticipatieprocessen ook de enquête invullen.

3.6 Data-analyse

Voor dit onderzoek is er veel talig materiaal verzameld middels bestudeerde documenten en uitgevoerde interviews. De verzamelde documenten waren al in geschreven vorm en de interviews zijn getranscribeerd waardoor ze tevens in geschreven vorm beschikbaar zijn. Het is belangrijk om in de geschreven teksten (data) eerst de potentieel relevante tekststukken te scheiden van de niet relevante tekststukken voordat er wordt begonnen met de daadwerkelijke analyse van de data. (Vennix, 2011, p.264). In deze eerste stap is er nog geen sprake van het analyseren van de data, maar wordt er alleen gekeken welke stukken tekst wel of niet bruikbaar kunnen zijn voor de analyse.

Nadat het materiaal is opgeschoond wordt er middels het coderen (het toebedelen van codes aan stukken teksten) van de stukken geschreven teksten de data geselecteerd voor de uiteindelijke analyse. In dit onderzoek werd er deductief gedecodeerd. Deductief coderen houdt in dat er vooraf begrippen en concepten zijn omschreven op basis van theoretische inzichten uit eerder onderzoek. Vervolgens wordt er aan de hand van deze begrippen en concepten de data gecodeerd en daarmee gestructureerd (Bleijenbergh, 2013, p.9). Er is voor deductief coderen gekozen, omdat er in de literatuur al veel geschreven is waar ‘goede’ burgerparticipatie aan moet voldoen. Het codeerschema (boomstructuur) (tabel 3) wat op de volgende pagina wordt gepresenteerd is dan ook gebaseerd op de theoretische begrippen en concepten uit het theoretisch kader.

In het theoretisch kader is het concept ‘goede’ burgerparticipatie uitvoerig beschreven en opgedeeld in vier dimensies (invloed, inclusie, deliberatie en legitimiteit) en deze dimensies bestaan weer uit criteria. Abstracte concepten als invloed of legitimiteit zijn niet direct terug te vinden in de verzamelde data (Bleijenbergh, 2013, p.91-104).

Om toch geschreven stukken tekst te kunnen classificeren en te coderen wordt er eerst gezocht naar stukken tekst die gaan over criteria of de indicatoren die eerder zijn beschreven in dit hoofdstuk.

Dit zijn uitwerkingen van de abstracte dimensies van ‘goede’ burgerparticipatie en die liggen daardoor dicht bij de werkelijkheid (Bleijenbergh, 2013, p.91-104). Ter illustratie wordt dan eerst een geschreven stuk data gecodeerd dat over de ruimtelijke omgeving gaat waar participatie plaats vindt en daarna wordt het pas onder de dimensie deliberatie geplaatst. Daarnaast hebben alle dimensies van ‘goede’ burgerparticipatie hun eigen kleur toe bedeed gekregen waarmee de verschillende dimensies makkelijk terug te vinden zijn in data. Dit toebedelen van kleuren en codes was van belang voor de uiteindelijke analyse van de data. Zo konden verschillende stukken tekst die over dezelfde dimensie gaan snel vergeleken worden met elkaar in de alle verschillende documenten.

Tabel 3: Boomstructuur/codeerschema

Te meten concept	Te meten dimensie (code)	Te meten criterium (code)	Te meten indicator (code)
‘Goede’ burgerparticipatie	Invloed (A)	Macht over proces en uitkomst (A1)	Agendapunten bepalen (A11)
			Consensus (A12)
		Integratie van participatie in besluitvormingsproces (A2)	Koppeling input (A21)
		Burgers het gehele proces betrekken bij besluiten (A3)	Helderheid bevoegdheden (A22)
	Inclusie (B)	Toegang tot proces (B1)	Burgers betrekken bij deelbeslissingen (A31)
			Bereikbaarheid locatie (B11)
			Informeren alle partijen (B12)
		Betrekken alle belangrijke stakeholders (B2)	Deelname alle belangrijke stakeholders (B21)
	Deliberatie (C)	Toepassing meerdere technieken (B3)	Organiseren van bijeenkomsten (B31)
		Toegang tot dezelfde kennis (C1)	Inzichtelijkheid informatie (C11)
			Uitwisseling informatie (C12)
		Structurele kenmerken (C2)	Omgevingsfactoren (C21)
			Houding van de ambtenaren (C22)
		Faciliteren persoonlijke gedragingen (C3)	Aard van gedragingen (C31)
			Fatsoensnormen (C32)
		Adequate analyse (C4)	Afweging besluit (C41)
			Transparantie besluit (C42)
	Legitimiteit (D)	Acceptatie en steun (D)	Acceptatie en steun (D11)

Er werd tevens een enquête afgenomen bij burgers en ander belanghebbenden en deze leverde net als interviews geschreven materiaal op alleen in mindere mate. De enquête leverde bovendien meer cijfermatige data op. In verband met de lage respons op de enquête en het evaluatieve karakter van dit onderzoek zijn er geen statistische toetsen uitgevoerd met de resultaten uit de enquête. De cijfers die uit deze enquête worden getoond in een tabel (bijlage 8). Daarnaast worden in het resultatenhoofdstuk tabellen gepresenteerd waarin wordt getoond welke antwoorden respondenten gaven op meerkeuzevragen in de enquête.

Als laatste werd de grote hoeveelheid aan verschillende soorten verzamelde en geanalyseerde informatie naast elkaar gelegd en is er gekeken of er overlap of juist tegenstrijdigheden zaten in de verzamelde datastromen. De bedoeling is dat de drie verschillende methoden van data-verzameling elkaar aanvullen en/of tegenspreken om zo een beeld te scheppen dat zo dicht mogelijk bij de werkelijkheid zit.

3.7 Toepassing van het beoordelingskader

Nu wordt er aangegeven hoe de drie casussen zijn beoordeeld. Per casus werd per dimensie individueel gekeken in welke mate de dimensies van ‘goede’ burgerparticipatie terugkwamen. De vier dimensies zijn opgedeeld in criteria en er werd gekeken in welke mate er was voldaan aan deze criteria per dimensie. De criteria zijn op hun beurt weer opgedeeld in verschillende indicatoren. De criteria binnen de dimensies worden als gelijkwaardig aan elkaar gezien. Bovendien zijn alle criteria van belang voor het voldoen aan een dimensie van ‘goede’ burgerparticipatie. Het is daarmee van belang dat er wordt voldaan aan alle criteria van een dimensie wil eraan de dimensie worden voldaan. Het is dus bijvoorbeeld beter om drie keer redelijk te voldoen aan de criteria van de dimensie invloed dan aan twee criteria volledig te voldoen en aan eentje helemaal niet.

Daarnaast worden de dimensies gelijkwaardig aan elkaar gezien, omdat ze alle vier een deel uit maken van het grotere geheel van ‘goede’ burgerparticipatie. Alle vier de dimensies zijn belangrijk om ‘goede’ burgerparticipatie te bereiken. Dit heeft consequenties voor het beoordelen van de casussen. Bijvoorbeeld een burgerparticipatieproces dat redelijk voldoet aan de vier dimensies wordt in het totaal hoger gewaardeerd dan een participatieproces dat aan drie dimensies zeer goed voldoet en op één dimensie onvoldoende. Ten eerste is dit, omdat alle vier de dimensies nodig zijn voor ‘goede’ burgerparticipatie. Ten tweede, omdat er in het theoretisch kader werd aangegeven dat er samenhang bestaat tussen de vier dimensies. Als erop één dimensie heel erg slecht wordt gescoord heeft dat indirect invloed op de andere dimensies. Bijvoorbeeld de uitwisseling van informatie kan tussen deelnemende belanghebbenden heel erg goed zijn (onderdeel van dimensie deliberatie), maar de waarde neemt hiervan af als niet alle belangrijke belanghebbenden aan tafel zaten (onderdeel van dimensie inclusie). Er werd dus bij het oordeelvellen wel uitgegaan van samenhang tussen de dimensies. Daarentegen werd bij het meten (gedurende de dataverzameling) van de dimensies van goede ‘goede’ burgerparticipatie de dimensie los van elkaar gezien (zoals is beschreven in paragraaf 2.3.3). Dit is een belangrijk onderscheid dat werd gemaakt.

Verder werden de drie onderzochte casussen in eerste instantie individueel en los van elkaar bekeken of ze voldeden aan de dimensies van ‘goede’ burgerparticipatie. Per casus werd eerst gekeken of er werd voldaan aan de vier dimensies. Daarna werden de bevindingen van de drie casussen samengebracht en daar vloeide een eindconclusie uit.

Nu wordt er aangegeven hoe de verschillende casussen een beoordeling toebedeeld kregen. Deze beoordeling gaat over de mate dat de casussen voldeden aan de criteria en de dimensies van ‘goede’ Burgerparticipatie. Er zijn vijf categorieën opgesteld die aangeven in welke mate er wordt voldaan aan een criteria en een dimensie. De vijf categorieën zijn als volgt: onvoldoende, matig, voldoende, ruim voldoende en goed. In tabel 4 is beschreven wanneer er een bepaalde beoordeling werd gegeven.

Tabel 4: Wijze van toedeling scores

Beoordeling	Dimensie	Criteria
Onvoldoende	Wanneer er niet of nauwelijks wordt voldaan aan de criteria.	Wanneer er niet of nauwelijks aan de indicatoren wordt voldaan.
Matig	Wanneer er wordt voldaan enkele criteria en/of dat er aan alle criteria matig wordt voldaan.	Wanneer er wordt voldaan aan enkele criteria.
Voldoende	Wanneer er ongeveer aan de helft van de criteria wordt voldaan en/of dat er aan alle criteria voldoende wordt voldaan.	Wanneer er ongeveer aan de helft van de criteria wordt voldaan.
Ruim voldoende	Wanneer eraan de meerderheid van de criteria wordt voldaan en/of dat eraan alle criteria ruim voldoende wordt voldaan.	Wanneer er ongeveer aan de helft van de criteria wordt voldaan.
Goed	Wanneer aan alle criteria wordt voldaan.	Wanneer aan alle criteria wordt voldaan.

Er moet in acht worden genomen dat de dimensies verschillen qua hoeveelheid criteria waaruit ze bestaan. De dimensie legitimiteit bestaat bijvoorbeeld maar uit één criterium. De criteria verschillen tevens in de hoeveelheid indicatoren waaruit ze bestaan. Sommige criteria bestaan maar uit één indicator. Dit zorgt ervoor dat de beoordelingscategorieën (tabel 4) altijd toegepast dient te worden op de situatie (uit hoeveel criteria of indicatoren het bestaat) van de desbetreffende dimensie of criterium.

3.8 Betrouwbaarheid en validiteit

In dit onderzoek werd een meervoudig casestudyonderzoek uitgevoerd en werden er meerdere methoden toegepast om data te verzamelen (triangulatie). Het voordeel van een casestudy is dat ervan dichtbij en preciezer gekeken kan worden in de natuurlijke omgeving van het te onderzoeken fenomeen. Het gebruiken van bepaalde dataverzamelmethode brengen implicaties met zich mee betreffende de betrouwbaarheid en validiteit. Nu worden de gevolgen voor de validiteit en betrouwbaarheid besproken.

Het toepassen van interviews heeft als groot voordeel dat er doorgevraagd kan worden. Het kunnen doorvragen zorgt dat diepere achterliggende zaken boven water kunnen komen wat de (interne) validiteit van een onderzoek kan doen toenemen. Dit geldt echter alleen als de zaken die gemeten worden juist zijn geoperationaliseerd. Het gebruiken van interviews heeft ook nadelen. Respondenten kunnen sociaal wenselijke antwoorden geven of de werkelijkheid rooskleuriger maken. Dit is niet helemaal te voorkomen, maar dit wordt deels tegen gegaan door meerdere personen van de verschillende kanten (burgers en ambtenaren) te interviewen. Daarnaast heeft het vrije karakter van een interview om waar nodig door te kunnen vragen als gevolg dat elk interview anders wordt afgenomen. Dit zorgt dat de betrouwbaarheid van het onderzoek minder wordt. De reproduceerbaarheid van het onderzoek kan verhoogd worden door het helder operationaliseren van begrippen en het opstellen van een interviewgids met een vast volgorde van vragen. Echter een interview is nooit helemaal voor honderd procent te reproduceren.

Daarnaast is er een enquête afgenomen bij belanghebbenden. De representativiteit van deze enquête is echter erg laag. Dit komt ten eerste, omdat er een lage responsie was op de enquête. Ten tweede komt dit, omdat vooral belanghebbenden die geparticipeerd hebben de enquête hebben ingevuld. Daardoor zijn belanghebbenden die niet hebben geparticipeerd ondervertegenwoordigd in de enquête. Dit is een groot probleem, omdat de enquête de enige dataverzamelingsmethode was waar direct informatie werd verzameld over niet participerende belanghebbenden. Dit heeft tot consequentie dat er in dit onderzoek niet of nauwelijks in kaart is gebracht hoe belanghebbenden die niet hebben geparticipeerd de burgerparticipatieprocessen hebben ervaren.

De betrouwbaarheid van dit onderzoek werd zoveel mogelijk gewaarborgd door het inzetten van meerdere methoden van dataverzameling. Dit geeft de mogelijkheid om meerdere meetinstrumenten naast elkaar te leggen en zo meetfouten te kunnen achterhalen.

De externe validiteit van de concrete resultaten uit dit onderzoek naar burgerparticipatie bij de gemeente Uden zijn beperkt. In de literatuur is al aangegeven dat burgerparticipatie vraagt om maatwerk en dat er niet één beste vorm is die overal werkt (Creighton, 2005, p.5-26). Bovendien telt Nederland honderden gemeenten met allemaal verschillende kenmerken. Dit heeft tot gevolg dat concrete resultaten als bijvoorbeeld hoe een ruimte precies ingericht moet worden lastig van te zeggen is of dat ook in een andere situatie werkt.

Daarentegen kan dit onderzoek wellicht een uitspraak doen over de abstractere concepten die naar voren komen in dit onderzoek en geïnspireerd zijn op de theoretische inzichten van werken van andere auteurs (Tuler & Webler, 1999; Creighton, 2005; Michels, 2011). Dit zijn zaken die beter te generaliseren zijn, omdat dit abstracte zaken zijn die minder casus specifiek zijn. Bovendien zijn de gebruikte theoretische abstracte begrippen van Tuler & Webler (1999), Creighton (2005) en Michels (2011) waar 'goede' burgerparticipatie aan moet voldoen geformuleerd voor burgerparticipatie in het algemeen. Dit vergroot de generaliseerbaarheid van deze concepten naar andere casussen toe.

Dit betekent echter niet dat de resultaten over de abstracte begrippen één op één zomaar te generaliseren zijn naar andere casussen toe. Er kunnen immers specifieke zaken spelen bij burgerparticipatieprocessen omtrent de inrichting van de fysieke openbare ruimte die bij ander soort participatieprocessen niet spelen. Er moet eerst gekeken worden of de andere casussen lijken op de drie onderzocht casussen in dit onderzoek. Daarentegen zijn de resultaten hoogstwaarschijnlijk wel te generaliseren voor andere participatieprocessen die gericht zijn op een fysieke inrichting van de openbare ruimte. Er dient hier echter ook altijd eerst gekeken te worden of de casussen overeenkomsten vertonen met de drie onderzochte casussen.

Hoofdstuk 4. Resultaten & analyse

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de casussen gepresenteerd. De casussen worden eerst één voor één gepresenteerd. Voordat er wordt gekeken of de individuele projecten (casussen) voldeden aan de vier dimensies (invloed, inclusie, deliberatie en legitimiteit) van ‘goede’ burgerparticipatie wordt er eerst een korte omschrijving en classificering gegeven van wat voor soort burgerparticipatieproject het is. De korte omschrijving van de casussen beperkt zich tot de hoeveelheid bijeenkomsten die zijn georganiseerd, wat voor soort bijeenkomsten en wat voor soort methoden van het betrekken van belanghebbenden er zijn gebruikt. Het classificeren van de casussen gebeurde aan de hand van indelingscriteria die zijn gepresenteerd in paragraaf 2.2.2. Nadat de drie casussen individueel zijn behandeld, worden ze onderling vergeleken met elkaar.

4.2 Casus 1: herinrichting kruising Losplaats-Velmolenweg

4.2.1 Casus omschrijving (casus 1)

Voor de herinrichting van de kruising gelegen aan de wegen Velmolenweg, Losplaats en Botermarkt is er in 2015 een klankbordgroep opgericht. Voor deze klankbordgroep zijn allerlei partijen uitgenodigd die rondom het kruispunt wonen of werken. Tevens zijn er weggebruikers benaderd van het kruispunt. Het kruispunt heeft namelijk een belangrijke verkeersfunctie in de gemeente Uden. De klankbordgroep is in totaal drie sessies bij elkaar geweest en zijn gezamenlijk met de gemeente tot een voorlopig ontwerp gekomen. De klankbordgroep had geen beslissingsrecht over de plannen die werden gemaakt/gepresenteerd tijdens de bijeenkomsten, maar de klankbordgroep kwam wel in samenspraak met de gemeente op deze avonden tot een ontwerp. De leden van de klankbordgroep mochten daarnaast allemaal hun belangen inbrengen tijdens deze sessies en die werden geïnventariseerd. Aan deze inventarisatie van belangen werd dan een weging gegeven van hoe belangrijk een bepaald belang mee moest wegen bij het bepalen van de te kiezen variant voor de kruising. De gekozen variant die uit de klankbordgroep kwam werd vervolgens in een inloopbijeenkomst gepresenteerd aan alle geïnteresseerden in de omgeving. Bij deze inloopavond werden geïnteresseerden geïnformeerd over het voorlopige plan en aanwezige personen kregen de mogelijkheid om op en aanmerkingen te geven op het plan.

Categoriseren casus van soort burgerparticipatie (casus 1)

De casus bestond uit twee delen van het laten participeren van burgers en andere partijen. Er was een klankbordgroep opgericht voor het mee ontwikkelen van het plan en er was een inloopbijeenkomst om burgers de mogelijkheid te geven om het plan in te zien en om op en aanmerkingen te geven op het plan.

De opgerichte klankbordgroep zat ergens tussen de treden *inspraak* en *partnerschap* in van Arnstein (1969). In termen van Creighton (2005) kan de klankbordgroep worden geplaatst in de continuïms van *burgers betrekken bij het oplossen van een probleem* en het *ontwikkelen van overeenkomst tussen allerlei partijen*.

Volgens de indeling van Michels (2011) valt de klankbordgroep in te delen als een vorm van burgerparticipatie die vooral gericht was op het *proces* van het betrekken van burgers. Dit neemt niet weg dat er ook ruimte was voor burgers en andere partijen om te kunnen sturen op de uitkomst van het proces en project. Daarnaast was erbij de opgericht klankbordgroep sprake van een burgerparticipatievorm die zich op het *collectieve niveau* afspeelde. Burgers en andere partijen hadden met elkaar van doen binnen de klankbordgroep.

De inloopavond binnen het burgerparticipatietraject was te typeren via de participatieladder van Arnstein (1969) met de treden van *informer* en *consultatie*. Verder was de inloopavond te plaatsen in de continuïms van Creighton (2005) van *het informeren van mensen* en het *luisteren naar mensen*. Met de classificering van Michels (2011) gaat het om een vorm van burgerparticipatie die gericht was op het *individu*. Tijdens de inloopavond waren meerdere burgers te gelijk aanwezig en ze konden ook met elkaar in gesprek gaan, maar in principe was het een mogelijkheid om het plan op individuele wijze in te kunnen zien. Daarnaast was de inloopavond meer gericht op het *proces* om iedereen de kans te geven om nog iets van het plan te vinden en was het er minder op gericht om burgers daadwerkelijk nog invloed te geven op de *uitkomst*. Dit neemt niet weg dat belanghebbenden nog steeds de mogelijkheid hadden om invloed uit te oefenen op de uitkomst.

De casus herinrichting kruising Losplaats-Velmolenweg is nu kort toegelicht en geclassificeerd. Nu wordt er aangegeven in welke casus 1 voldeed aan de dimensies van 'goede' burgerparticipatie.

4.2.2 Dimensie invloed (casus 1)

Het presenteren van hoe casus 1 scoort op de dimensie invloed gebeurt door te kijken naar drie criteria van deze dimensie. De criteria voor invloed zijn weergegeven in paragraaf 3.4.1. Nadat er per criteria van invloed is gekeken of de casus eraan voldeed, wordt er een kleine conclusie gegeven over de dimensie invloed. Het is belangrijk om te vermelden dat er een onderscheid moet worden gemaakt tussen belanghebbenden die lid waren van de klankbordgroep en belanghebbenden die dat niet waren. Personen die lid waren van de klankbordgroep en daarmee een bepaalde belangengroep vertegenwoordigden zijn veel meer betrokken geweest bij het burgerparticipatieproces dan belanghebbenden die geen lid waren. In dit onderzoek is er vooral ingezoomd op de werking van de klankbordgroep en minder van de belanghebbende partijen daarbuiten.

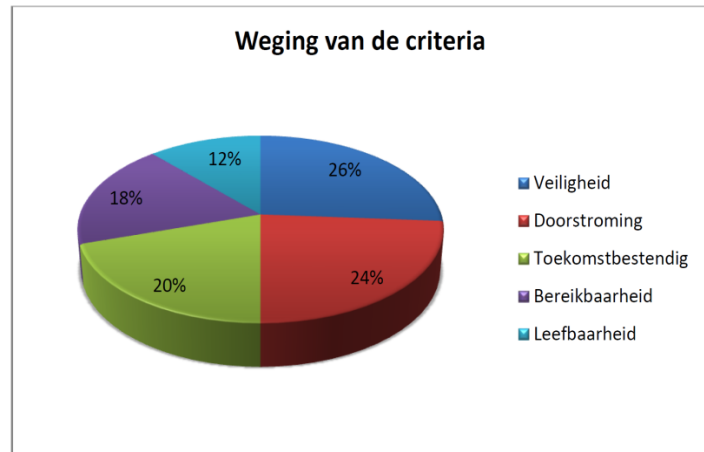
criterium 1 invloed: het beschikken over macht om het proces en uitkomst van burgerparticipatie te kunnen beïnvloeden (casus 1)

Alle respondenten gaven aan dat belanghebbenden allemaal hun belangen, zorgen en punten konden inbrengen tijdens de avonden dat de klankbordgroep bijeenkwam. Daarnaast werd er gewaarborgd middels een computerprogramma op een laptop dat iedereen zijn/haar punten kon inbrengen. Iedere deelnemer van de klankbordgroep kon individueel aangeven via een computerprogramma hoe belangrijk zij/hij bepaalde zaken vond. Klankbordleden kregen een x aantal punten die ze konden verdelen over een aantal punten/zaken die zij van belang vonden. Er moet dan gedacht worden aan zaken als veiligheid en doorstroming (zie figuur 5). Al deze individuele scores van de deelnemers werden samengevoegd en daar kwam een totaaloverzicht uit van wat de klankbordgroep van belang vond. Respondent 6 zei het volgende over het stemmen via een computerprogramma:

Ja je mocht het helemaal vrij invullen en er werd ook niet naderhand gezegd van pietje heeft alsmat tegen gestemd bijvoorbeeld. Het was allemaal anoniem. Dus uiteindelijk kwam er gewoon een percentage uit rollen van 60 procent geeft de voorkeur aan dat en vindt dat het belangrijkste en dertig procent vindt dat het belangrijkste en dat kwam er dan ook gewoon uit. (Persoonlijke communicatie, respondent 6, casus kruising Losplaats-Velmolenweg, 29-06-2017)

Het overzicht van deze prioritering van zaken ziet er als volgt uit:

Figuur 5: Diagram voor prioritering punten/zaken



(Gemeente Uden, 2015)

Daarnaast is er volgens alle respondenten veel al op basis van consensus gehandeld, in de zin van dat alle belangen van de verschillende partijen terug moesten komen in de eindoplossing. Respondent 4 zei daar het volgende erover:

Je hebt hier wel allemaal verschillende belangen, maar die belangen zijn nu wel heel erg keurig gebonden aan het totale systeem. Iedereen heeft daar nu zijn veiligheid. Fietzers hebben daar veiligheid, de bussen met de doorstroming, we kunnen nog steeds van en naar de parkeerplaats van de supermarkt. (Persoonlijke communicatie, respondent 4, casus kruising Losplaats-Velmolenweg, 02-06-2017)

Dit betekende niet dat er geen discussie was tussen belanghebbenden onderling, die was er af en toe wel. Doordat echter alle belangen waren weergegeven en geprioriteerd middels het stemmen via een computerprogramma maakte dit het voor de deelnemers makkelijker om tot een gezamenlijk besluit te komen. Respondent 5 zegt het volgende erover:

Ja het is niet zozeer meerderheid van partijen, maar wel van belangrijkheid. In overleg werd belangrijkheid van een bepaald standpunt aangegeven. Nou als er aangegeven wordt dat dit heel erg belangrijk is, resulteerde dat in die keuze van die verkeerslichten. In die zin vond ik het perfect. (Persoonlijke communicatie, respondent 5, casus kruising Losplaats-Velmolenweg, 08-06-2017)

Bovendien droeg het besef bij de leden van de klankbordgroep dat er iets moest gebeuren aan het oude kruispunt eraan bij dat ze er onderling graag uit wilden komen.

Respondent 5 zegt het volgende daarover: “Het was gewoon heel erg duidelijk van er moest iets anders komen. Het was een gevaarlijke situatie en daar stonden we wel allemaal heel erg open in.” (Persoonlijke communicatie, respondent 4, casus kruising Losplaats-Velmolenweg, 02-06-2017). Uit de enquête komt het volgende naar voren:

Tabel 5: Overzicht scores bij criterium 1 invloed (casus 1)

Vraag 1: <i>Kon u als belanghebbende agendapunten inbrengen tijdens de bijeenkomsten?</i>	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (7)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	0
	Noch oneens, noch eens	0
	eens	4
	Helemaal eens	3
Vraag 2: <i>Streefden de deelnemers naar consensus gedurende de bijeenkomsten?</i>	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (7)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	2
	Noch oneens, noch eens	1
	eens	3
	Helemaal eens	1

De resultaten uit de enquête komen overeen met de resultaten uit de interviews.

Criterium 2 invloed: de integratie van het burgerparticipatieproces in de besluitvormingsproces (van overheden) (casus 1)

Volgens alle respondenten was het helder dat het plan/ontwerp wat werd bedacht in de klankbordgroep werd voorgedragen aan het college. Daarmee was het voor alle klankbordleden (respondenten 2,4,5 & 6) duidelijk dat het project concreet was gekoppeld aan een besluit van het college. Respondent 5 antwoorde het volgende op de vraag: Werden de punten en zorgen die jij en ook andere burgers gaven in het participatietraject gekoppeld aan besluiten van het college en de raad?:

Ja dat was volstrekt helder en dat was ook heel duidelijk gecommuniceerd van wij maken hier het voorstel en het voorstel gaat naar het college en het college beslist. En daarmee is het altijd mogelijk van wat wij bedenken niet geaccepteerd wordt door of anders geïnterpreteerd wordt, maar dan wordt er wel zonder notulen bij verteld van dat niet vaak voor komt dat de raad niet ons advies overneemt. Maar het was wel helemaal helder. (Persoonlijke communicatie, respondent 5, casus kruising Losplaats-Velmolenweg, 08-06-2017)

Tevens is het ontwerp wat door de klankbordgroep werd aangedragen aan het college aangenomen door het college. Dit zorgde voor een koppeling van de verschillende belangen uit de klankbordgroep met het definitieve ontwerp.

Volgens alle respondenten was het duidelijk waarover ze mochten meepraten en waarover niet. Volgens de leden van de klankbordgroep (respondenten 2,4,5 & 6) konden zij alles inbrengen wat zij van belang achtte en was alles bespreekbaar. Respondent 4 zei het volgende erover: “Ja je mocht overal over meepraten. Het was een blanco lei je begon helemaal op nul zeg maar.” (Persoonlijke communicatie, respondent 4, casus kruising Losplaats-Velmolenweg, 02-06-2017). Verder zijn er in de bestudeerde documenten geen concrete kaders gevonden. De volgende resultaten komen uit de enquête naar voren:

Tabel 6: Overzicht scores bij criterium 2 invloed (casus 1)

Vraag 3: <i>Was het voor u duidelijk waar u als deelnemer aan de bijeenkomsten wel of niet over mocht (mee)beslissen?</i>	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (7)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	1
	Noch oneens, noch eens	0
	eens	4
	Helemaal eens	2

De resultaten uit de enquête komen overeen met de resultaten uit de interviews.

Criterion 3 invloed: het betrekken van de deelnemende burgers het gehele proces door bij beslissingsmomenten (casus 1)

De ambtenaren (respondenten 1 & 3) gaven aan dat zij alle resultaten en bevindingen die zij verzamelden, doorspeelden naar de klankbordleden. Respondent 3 zei het volgende over de wijze waarop dat gebeurde:

Alle output van de avonden werd achter de schermen door een extern bureau verwerkt en de resultaten zijn één op één bekend gemaakt met de leden van de klankbordgroep. Dus als het goed is zijn alle stappen inzichtelijk geweest voor de deelnemers van de klankbordgroep. (Persoonlijke communicatie, respondent 3, casus kruising Losplaats-Velmolenweg, 01-06-2017)

Tevens gaven de ambtenaren aan dat er een verschil zat tussen het betrekken van belanghebbenden in de klankbordgroep en belanghebbenden buiten de klankbordgroep gedurende het proces. Respondent 1 zegt daar het volgende over:

Bij de klankbordgroepleden zeg maar wel, want elke stap werd afgelopen. Daar begonnen we ook mee. Van dit hebben we gedaan nu gaan we deze stap maken en dat gaan we zo doen.[...] Ja, uhhh de andere belangstellenden (die niet in de klankbordgroep zaten) zou ik willen zeggen. Die hebben de kans gehad tijdens de inloopavond. Maar dan ligt er wel al een voorlopig ontwerp.[...] Die zijn niet op de hoogte van wat er op die bijeenkomsten besproken is. (Persoonlijke communicatie, respondent 1, casus kruising Losplaats-Velmolenweg, 24-05-2017)

De leden in de klankbordgroep (respondenten 2,4,5 & 6) gaven allemaal aan dat ze goed betrokken waren bij deelbeslissingen of deelzaken in het proces van burgerparticipatie. Zowel tijdens de bijeenkomsten van de klankbordgroep als erna (in de uitvoeringsfase) werd de klankbordgroep op de hoogte gehouden. Respondent 4 zei daar het volgende over hoe ze op de hoogte werden gehouden tijdens de avonden: “Ja in het voortraject (tijdens de klankbordavonden) werd je natuurlijk continu bijgepraat [...] .Dus daar werd je dus persoonlijk op ingelicht dat is tijdens de avonden.” (Persoonlijke communicatie, respondent 4, casus kruising Losplaats-Velmolenweg, 02-06-2017). Respondent 2 zei het volgende over hoe de klankbordgroep op de hoogte werd gehouden tijdens de uitvoeringsfase van het project:

Weer via de mail. Ook van dat die verontreiniging [...]. Zolang daar geen uitsluitel over was dan bleef het even rustig. We werden wel als er weer zaken opgepakt werden op de hoogte gehouden. Bijvoorbeeld een bedrijf uit Oss ging de verontreiniging aanpakken en daarna kreeg je een heel schema te zien van wat er gaat gebeuren van riolen en al die dingen meer. En daarvan vind ik dat de gemeente dat naar ons toe goed heeft gedaan. (Persoonlijke communicatie, respondent 2, casus kruising Losplaats-Velmolenweg, 30-05-2017)

Uit de enquête kwam het volgende naar voren:

Tabel 7: Overzicht scores bij criterium 3 invloed (casus 1)

Vraag 4: <i>Werd u als belanghebbende betrokken en/of op de hoogte gehouden van elk stapje in het proces tijdens de bijeenkomsten?</i>	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (7)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	0
	Noch oneens, noch eens	2
	eens	4
Vraag 5: <i>Werd u op de hoogte gehouden van wat er werd besloten bij de bijeenkomsten als u (een keer of meerdere keren) niet aanwezig was?</i>	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (8)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	2
	Noch oneens, noch eens	1
	eens	4
	Helemaal eens	1

De resultaten van de enquête komen redelijk overeen met wat er uit de interviews naar voren komt.

Conclusie dimensie invloed (casus 1)

Voor de klankbordleden was er de mogelijkheid om hun belangen/punten/zorgen in te kunnen brengen tijdens de klankbordbijeenkomsten. Daarnaast was het voor de overgrote meerderheid van de belanghebbenden (klankbordleden) helder waarover ze mochten meepraten en waarover niet. Daarnaast was het helder bij de leden van de klankbordgroep dat de inbreng van de klankbordgroep naar het college ging. Verder werden de klankbordleden goed op de hoogte gehouden tijdens het proces. Voor de belanghebbenden buiten de klankbordgroep is dit een andere zaak geweest. Zij zijn stonden meer op afstand. In welke mate zij (niet leden van de klankbordgroep) vinden dat ze goed bij het proces zijn betrokken en invloed konden uitoefenen, kan op basis van de verzamelde data niet gezegd worden.

4.2.3 Dimensie inclusie (casus 1)

Nu wordt er aangegeven in welke mate casus 1 voldeed aan de dimensie inclusie. Dit gebeurt door te kijken naar de drie criteria van de dimensie inclusie. De criteria voor de dimensie inclusie zijn weergegeven in paragraaf 3.4.1. Tot slot wordt er een conclusie gegeven over de dimensie inclusie.

Criterium 1 inclusie: toegang tot het proces (casus 1)

Volgens alle respondenten was de locatie van de bijeenkomsten goed bereikbaar. De locatie was op het gemeentehuis en dat is hemelsbreed paar honderd meter van het desbetreffende plangebied. Daarnaast was er genoeg ruimte om te parkeren voor het gemeentehuis met de auto en het gemeentehuis is zo ingericht dat het toegankelijk is met een invalidenvoertuig.

Alle leden van de klankbordgroep zijn op een persoonlijke wijze benaderd via de mail of per telefoon met de vraag of zij wilden deelnemen aan een klankbordgroep. Voor alle deelnemers van de klankbordgroep was het helder wat het deelnemen aan een klankbordgroep inhield. Respondent 5 geeft aan hoe hij was benaderd:

Ik ben niet, ik heb niet mezelf aangemeld en ik ben ook niet echt op de hoogte gesteld van de mogelijkheid. Ik ben op een gegeven moment uitgenodigd als een van de belanghebbenden en daar was ik heel erg blij mee. [...] Ja het is duidelijk gecommuniceerd als klankbordgroep. Dus het woord maakt eigenlijk alles duidelijk. (Persoonlijke communicatie, respondent 5, casus kruising Losplaats-Velmolenweg, 08-6-2017)

Daarnaast zijn de belanghebbenden die niet in de klankbordgroep zaten op de hoogte gesteld van de algemene inloopavond via de volgende kanalen: de gemeentewebsite, lokale nieuwsbladen, flyers die aan huis zijn bezorgd en er hebben flyers gehangen in de supermarkt in het gebied. In welke mate belanghebbenden die op afstand stonden tevreden zijn over de manier hoe ze zijn benaderd en of de informatie voldoende was, kan op basis van de verzamelde gegevens geen antwoord op worden gegeven. Uit de enquête kwam het volgende naar voren:

Tabel 8: Overzicht scores bij criterium 1 inclusie (casus 1)

Vraag 6: Was de locatie van de bijeenkomsten goed bereikbaar voor u?	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (8)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	0
	Noch oneens, noch eens	0
	eens	5
	Helemaal eens	3
Vraag 7: Op welke wijze bent u op de hoogte gebracht van de bijeenkomsten die de gemeente Uden heeft georganiseerd?	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (11) (Respondenten konden meerdere antwoorden aan kruisen)
	Via lokale weekbladen en/of dagbladen	3
	Via de website van de gemeente Uden	0
	Via folders opgehangen in de wijk	0
	Via een brief van de gemeente Uden	4
	Via sociale media (Facebook, Twitter)	0
	Anders (4 keer via de mail ingevuld)	4
Vraag 8: Vindt u dat u goed op de hoogte bent gebracht van de bijeenkomsten die de gemeente Uden heeft georganiseerd?	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (8)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	1
	Noch oneens, noch eens	0
	eens	4
	Helemaal eens	3
Vraag 9: Was het voor u van te voren duidelijk waar de bijeenkomsten over zouden gaan?	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (8)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	0
	Noch oneens, noch eens	0
	eens	7
	Helemaal eens	1

De resultaten uit de enquête komen in grote lijnen overeen met wat uit de interviews komt.

Criterium 2 inclusie: het betrekken van alle stakeholders die zich geraakt voelen door beleid (casus 1)

Alle gesproken respondenten zijn tevreden over de diversiteit van deelnemende partijen en alle deelnemende partijen hadden een toegevoegde waarde. Echter geven enkele respondenten dat er enkele verbeterpunten waren. Respondent 4 gaf het volgende aan:

Het enige misschien die ik gemist heb en dat is achteraf hoor, want ik zeker als we die bij de eerste avond al hadden gevraagd om erbij aan te schuiven dan was het geregeld misschien wel de hulpdiensten. (Persoonlijke communicatie, respondent 4, casus kruising Losplaats-Velmolenweg, 02-6-2017)

Daarnaast gaf respondent 5 het volgende aan:

Het zou iets breder gedragen kunnen worden door ondernemers en directe bewoners. Die miste ik wel wat. Maar ongetwijfeld zijn die wel uitgenodigd, maar dat weet ik eerlijk gezegd niet. Ik vond de vertegenwoordiging wat mager zeg maar vanuit de ondernemerskant en van de bewoners. (Persoonlijke communicatie, respondent 5, casus kruising Losplaats-Velmolenweg, 08-6-2017)

Daarnaast gaven de ambtenaren (respondent 1 & 3) aan dat er een check/controle plaatsvond of alle belanghebbenden in het gebied op de lijst stonden. Deze controle gebeurde door het gebiedsplatform te raadplegen. Leden van een gebiedsplatform zijn een soort vertegenwoordiger van een bepaald gebied in de gemeente Uden. Respondent 1 zegt daar het volgende over:

We vragen altijd het gebiedsplatform altijd om advies over het proces zoals we dat hebben ingericht en ook over de communicatie. Van wie nodigen we nou uit en op welke manier doe je dat. Dus zeg maar ook daar op dat stukje van zeg maar van hoe gaan we het aanpakken en uhmm...[...]Daar hebben we met het gebiedsplatform ook naar gekeken van is ons lijstje compleet. Hebben we iedereen om tafel. En je kijkt dan ook wel naar bijzondere situaties.” (Persoonlijke communicatie, respondent 1, casus kruising Losplaats-Velmolenweg, 23-05-2017)

Dit neemt niet weg dat er nog steeds partijen over het hoofd gezien konden worden. Met een open aanmelding hadden zich wellicht belanghebbenden kunnen aanmelden waar niet aan was gedacht. Bovendien is het gevaar van gesloten selecteren dat de gemeente veel al personen benaderd waar ze vaker mee van doen heeft. Voor de algemene inloopbijeenkomst werd door respondent 1 aangegeven dat er een lage opkomst was (Persoonlijke communicatie, respondent 1, casus kruising Losplaats-Velmolenweg, 23-05-2017).

criterium 3 inclusie: het toepassen van meerdere technieken binnen een participatietraject om partijen te betrekken (casus 1)

Er zijn twee soorten bijeenkomsten georganiseerd om belanghebbenden te betrekken. Er zijn klankbordavonden georganiseerd. Bij deze avonden mochten belanghebbenden meedenken aan een oplossing en via een computerprogrammatje hun belangen inbrengen. Middels de computer werden al deze belangen verwerkt tot een gezamenlijke prioritering (zie figuur 5). Alle gesproken respondenten vonden de organisatie van de klankbordavonden en de werkwijze tijdens deze avonden fijn en helder. Respondent 5 zegt daar het volgende over:

Ik vond het goed en professioneel georganiseerd. Het verzamelen van gegevens en daarna het rubriceren vond ik erg prettig, want dan gaan in ieder geval mensen niet hun stokpaardje berijden. Dat was erg prettig. Er was een goede agenda, ik vond het goed georganiseerd. (Persoonlijke communicatie, respondent 5, casus kruising Losplaats-Velmolenweg, 08-6-2017)

Naast de klankbordavonden was er nog een inloopbijeenkomst georganiseerd voor alle belanghebbenden in het gebied. Hier konden burgers het voorlopige ontwerp inzien, vragen stellen aan ambtenaren en formulieren invullen om eventuele op en aanmerkingen te geven.

Conclusie dimensie inclusie (casus 1)

De locatie van de bijeenkomsten was voor iedereen goed bereikbaar. In het algemeen zijn de belanghebbenden goed op de hoogte gebracht. Dit gold zeker voor de partijen die zijn uitgenodigd voor de klankbordgroep. Tevens wisten de partijen die voor de klankbordgroep werden uitgenodigd wat het deelnemen aan deze klankbordgroep inhield.

In algemene zin was de vertegenwoordiging van alle belanghebbenden in de klankbordgroep goed verzorgd, maar er werd aangedragen dat burgers en ondernemers wellicht wat breder vertegenwoordigd hadden kunnen worden. Daarnaast werd er door een respondent aangegeven dat de hulpdiensten ergens in het proces hun plaats hadden moeten krijgen. De organisatie van de klankbordbijeenkomsten werd als prettig ervaren en er is een mogelijkheid voor alle geïnteresseerde belanghebbenden geweest om via de inloopbijeenkomst iets van het plan te kunnen vinden.

4.2.4 Dimensie deliberatie (casus 1)

Er wordt nu aangegeven in welke mate casus 1 voldeed aan de dimensie deliberatie. Dit gebeurt door de vier criteria van de dimensie deliberatie één voor één te bespreken. De criteria voor deliberatie zijn weergegeven in paragraaf 3.4.1. Tot slot wordt er een conclusie gegeven over de dimensie deliberatie.

Criterium 1 dimensie deliberatie: toegang tot informatie en kennis door alle deelnemende partijen in het participatieproces (casus 1)

Voor alle respondenten was de ingebrachte informatie tijdens de klankbordbijeenkomsten helder en als er iets niet duidelijk was, was er ruimte voor het stellen van vragen en dan werd het nog een keer uitgelegd of toegelicht. Respondent 2 zei daar het volgende over:

Er zijn altijd dingen van waar je denkt... Ik ben ook niet dom, ik heb ook een technische opleiding binnen de luchtmacht gehad. Maar er waren dingen van dat was niet mijn straatje daar kom ik eerlijk vooruit. Maar dat heeft iedereen denk ik gewoon. Maar als je daar vragen over stelden dan kreeg je daar gewoon duidelijk een antwoord op. (Persoonlijke communicatie, respondent 2, casus kruising Losplaats-Velmolenweg, 30-05-2017)

Daaropvolgend vonden alle respondenten dat ze genoeg informatie en kennis tot hun beschikking hadden om een goede mening te kunnen vormen. Daarnaast wisselden partijen tijdens de klankbordavonden informatie vrijelijk uit. Bovendien werd de ingebrachte informatie in de klankbordgroep door de partijen op waarde geschat en niet zomaar ter zijde geschoven. Uit de enquête kwam het volgende naar voren:

Tabel 9: Overzicht scores bij criterium 1 dimensie deliberatie (casus 1)

Vraag 10: Was de informatie die met u werd gedeeld tijdens de bijeenkomsten begrijpelijk?	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (7)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	0
	Noch oneens, noch eens	1
	eens	5
	Helemaal eens	1
Vraag 11: Wisselden deelnemers aan de bijeenkomsten vrijelijk informatie uit aan elkaar?	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (7)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	1
	Noch oneens, noch eens	0
	eens	5
	Helemaal eens	1

De resultaten van de enquête komen overeen met die van de interviews.

Criterium 2 dimensie deliberatie: structurele kenmerken voor constructieve interactie tussen partijen (casus 1)

Door alle partijen werd de omgeving, het tijdstip en de tijdsduur van de avonden als goed ervaren. De klankbordavonden begonnen om 19.30 en duurden ongeveer tot 22.00. De inloopbijeenkomst begon rond 20.00 uur en duurde in totaal ongeveer twee uur lang en mensen konden dan in die tijd vrij in- en uitlopen. Respondenten 4 & 5 gaven aan dat de avond een goed moment is om de bijeenkomsten te houden, maar dat het in combinatie met werkverplichtingen overdag zwaar was. De bijeenkomsten werden in verschillende zalen gehouden. Verder hadden de respondenten weinig aan te merken over de omgeving van de ruimtes. Er werd tijdens de avonden voorzien in koffie en thee. Daarnaast werden de gedragingen van de ambtenaren door de respondenten als prettig en goed ervaren. Bovendien zorgden de ambtenaren ervoor dat burgers hun punten konden inbrengen. Respondent 5 zei het volgende over de gedragingen van een ambtenaar. In dit geval gaat hij in op de rol van de projectleider:

Ik was aardig onder de indruk van de projectleider hoe hij als projectleider op trad.. en die je houding die je hebt ten opzichte van de gemeente instanties doet veranderen. De projectleider was bijzonder fanatiek, betrokken dat herken je bijna niet. Vaak komt er vanuit de gemeente een bepaalde passieve houding waar je niet blij van wordt als ondernemer. Maar dat was in dit geval zeker niet zo. Dat vond ik heel erg verhelderend en verfrissend. (Persoonlijke communicatie, respondent 5, casus kruising Losplaats-Velmolenweg, 08-6-2017)

Uit de enquête komt het volgende naar voren:

Tabel 10: Overzicht scores bij criterium 2 dimensie deliberatie (casus 1)

Vraag 12: Vond u de omgeving waar de bijeenkomsten plaatsvonden aangenaam?	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (7)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	0
	Noch oneens, noch eens	2
	eens	4
	Helemaal eens	1
Vraag 13: Was het tijdstip en de tijdsduur van de georganiseerde bijeenkomsten van de gemeente Uden voor u geschikt en/of aangenaam?	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (8)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	1
	Noch oneens, noch eens	0
	eens	6
	Helemaal eens	1
Vraag 14: Stelden de ambtenaren van de gemeente Uden zich neutraal (onpartijdig) op?	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (7)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	1
	Noch oneens, noch eens	0
	eens	6
	Helemaal eens	0
Vraag 15: Lieten de ambtenaren van de gemeente Uden u en andere medebelanghebbenden aan het woord?	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (7)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	0
	Noch oneens, noch eens	0
	eens	6
	Helemaal eens	1

De resultaten uit de interviews en de enquête komen in grote lijnen overeen.

Criterium 3 dimensie deliberatie: het faciliteren van constructieve persoonlijk gedragingen (casus 1)

Volgens alle respondenten was de wijze waarop mensen met elkaar omgingen goed en is er geen situatie geweest van dat iemand moest worden aangesproken op zijn of haar gedrag. Bovendien zijn er volgens de respondenten geen concrete regels afgesproken van hoe met elkaar om te gaan. Daarnaast zijn er geen documenten gevonden met geformuleerde gedragsregels. Respondent 5 zei het volgende over hoe partijen met elkaar omgingen:

Ja toch met respect. Ik bedoel of het nou toch uit de ouderen- of fietsersbond kwam of vanuit de busmaatschappij of uit de zakelijke kant kwam of van de bewonerskant kwam. Iedereen had daar zijn eigen manier van denken, maar daar werd toch iedereen keurig aan het woord gelaten. Ja dat was prima. (Persoonlijke communicatie, respondent 5, casus kruising Losplaats-Velmolenweg, 08-6-2017)

Meerdere respondenten (respondenten 2,4,5,6) gaven aan dat het werken met het computerprogrammatje ervoor zorgde dat iedereen zijn punten kon inbrengen en dat discussies niet verzanden. Uit de enquête kwam het volgende naar voren:

Tabel 11: Overzicht scores bij criterium 3 dimensie deliberatie (casus 1)

Vraag 16: <i>Gingen mensen tijdens de bijeenkomsten respectvol met elkaar om? (mensen lieten elkaar uitspreken en mensen vielen elkaar niet op de persoon aan)</i>	Antwoord mogelijkheid	Aantal antwoorden totaal: (7)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	0
	Noch oneens, noch eens	2
	eens	4
	Helemaal eens	1

De resultaten van de enquête en de interviews bevestigen elkaar.

Criterium 4 dimensie deliberatie: adequate analyse (casus 1)

Volgens alle klankbordleden (respondenten 2,4,5 & 6) was de afweging van hoe de gemeente tot een bepaald besluit kwam en welke belangen ze daarbij in heeft meegewogen helder. Dit kwam, omdat zij het gehele proces erbij betrokken zijn geweest. Echter gaven enkele klankbordleden aan dat dit niet geldt voor de belanghebbenden die niet in klankbordgroep zaten. Respondent 6 zegt het volgende over of het ontwerp inzichtelijk was, welke afwegingen er zijn gemaakt en welke belangen zijn meegewogen:

Ja voor mij wel, maar of dat ook voor de buitenwereld helemaal duidelijk was in eerste instantie niet. Ik denk nu, omdat het er eenmaal ligt en alles dat het wel het duidelijk is. Maar toen hoorde je wel van vrij veel kanten van belachelijk een verkeerslicht en dat soort zaken. Maar dan leg je zelf weleens uit van dat het bijna niet anders kon daar en dat het gewoon het veiligste was enzovoorts allemaal maar dat geloofden ze dan niet op zo'n moment. (Persoonlijke communicatie, respondent 5, casus kruising Losplaats-Velmolenweg, 29-6-2017)

Daarnaast maakte de gemeente Uden gebruik van reactieformulieren die mensen konden invullen tijdens de inloopbijeenkomst om op of aanmerkingen te geven. Al deze reacties zijn verzameld en anoniem gemaakt en bij elkaar gevoegd in een reactienota. In deze reactienota is zichtbaar wat anonieme belanghebbenden op te merken hadden aan het desbetreffende plan en wat de reactie van de gemeente Uden was op deze individuele reacties. De reactienota werd aan iedereen toegestuurd die een reactieformulier had ingevuld en een emailadres had achtergelaten. Het volgende kwam uit de enquête naar voren:

Tabel 12: Overzicht scores bij criterium 4 dimensie deliberatie (casus 1)

Vraag 17: <i>Gaven de ambtenaren van de gemeente Uden goede onderbouwde reacties (mondeling en schriftelijk) op de ingebrachte punten door u en uw medeburgers?</i>	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (7)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	1
	Noch oneens, noch eens	1
	eens	3
	Helemaal eens	2
Vraag 18: <i>Was volgens u de gemeente Uden transparant en open over hoe zij (de gemeente Uden) tot het definitieve eindplan is gekomen</i>	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (8)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	2
	Noch oneens, noch eens	0
	eens	3
	Helemaal eens	3

De resultaten uit de interviews en de enquête komen redelijk overeen met elkaar.

Conclusie dimensie deliberatie (casus 1)

De omgeving, het tijdstip en de tijdsduur van de bijeenkomsten werd als goed ervaren. Daarnaast werd de houding en rol van de deelnemende ambtenaren tevens als goed ervaren. De klankbordleden vonden het helder hoe de afweging van belangen heeft plaatsgevonden en hoe dat terug is te zien in het uiteindelijke ontwerp. Dit kwam, omdat de klankbordleden het hele proces erbij zijn betrokken. Voor belanghebbenden die geen lid waren van de klankbordgroep is het echter de vraag of de afweging voor het uiteindelijke besluit helder was. In ieder geval hadden alle belanghebbenden de mogelijkheid om het voorlopige plan in te zien en om er opmerkingen over te geven. De gemeente communiceerde transparant of zij wel of niet iets met de ingebrachte reacties deed middels een reactienota.

4.2.5 Dimensie legitimiteit (casus 1)

Alle respondenten gaven aan dat ze het plan wat er nu ligt steunen en accepteren. Redenen die er werden gegeven waarom ze het steunen waren dat de nieuwe oplossing veiliger is dan het oude kruispunt en dat ze het gehele proces erbij waren betrokken. Respondent 5 gaf het volgende antwoord op de vraag of hij het eindontwerp steunt:

Nou zeg maar gerust 100 procent. Er zijn nog wel wat schoonheidsfoutjes en dingen die nog niet kloppen, maar vooral omdat ik betrokken ben geweest bij het proces, want ik was ook overtuigd dat er een rotonde moest komen. Maar naar drie bijeenkomsten was ik toch ook echt overtuigd dat dit de beste oplossing was. En dat is erg prettig geweest voor mezelf, maar vooral ik ben toch een soort publiekfiguur hier met die supermarkt en ik krijg best wel veel vragen en ik heb tegen iedereen in volle overtuiging kunnen vertellen dat er een verkeerslichten situatie kwam waar ik erg blij mee ben. En volgens mij heeft dat heel erg goed gewerkt. Het wordt beter gedragen. (Persoonlijke communicatie, respondent 5, casus kruising Losplaats-Velmolenweg, 08-06-2017)

De respondenten zijn tevens tevreden met het eindresultaat wat er ligt. Er zijn nog wel hier en daar kleine dingetjes die net iets anders hadden gemogen volgens sommige respondenten. Daarnaast gaven alle klankbordleden (respondent 2,4,5 & 6) aan dat ze het gevoel hebben dat het eindresultaat wat er nu ligt iets gezamenlijks is van de klankbordgroep met de gemeente en dat zij zich er echt betrokken bij voelen. Respondent 4 verwoordde het op de volgende wijze:

Ja, ik ben er toevallig vanmorgen even overheen gereden en dan heb ik wel zo 'n gevoel van dit hebben wij mooi neergelegd, snap je. Ja je hebt er niks aan gedaan alleen in het voortraject, maar ik heb wel zo 'n gevoel van je voelt je er wel verantwoordelijk voor van wat er ligt. Meer dan dat je uiteindelijk iets op een tekening krijgt van dit wordt het kijk er nog even overheen.' (Persoonlijke communicatie, respondent 4, casus kruising Losplaats-Velmolenweg, 02-06-2017)

Als laatste vermelden alle respondenten dat doordat zij zijn betrokken bij dit project voor het herinrichten van een kruising er aan allerlei zaken zijn gedacht die de gemeente Uden hoogstwaarschijnlijk over het hoofd had gezien. Uit de enquête komt het volgende naar voren:

Tabel 13: Overzicht scores bij criterium 1 dimensie legitimiteit (casus 1)

Vraag 19: Accepteert u het definitieve plan?	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (8)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	1
	Noch oneens, noch eens	1
	eens	3
	Helemaal eens	3
Vraag 20: Bent u tevreden met het definitieve plan?	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (8)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	1
	Noch oneens, noch eens	1
	eens	4
	Helemaal eens	2

De resultaten uit de interviews en de enquête komen redelijk overeen met elkaar.

Conclusie legitimiteit (casus 1)

De klankbordgroep steunt en accepteert het plan wat in samenwerking met de gemeente Uden tot stand is gekomen. Twee belangrijke redenen hiervoor zijn dat het eindresultaat een verbetering is van de oude situatie en, omdat de klankbordgroep erbij is betrokken. In welke mate belanghebbenden die niet in de klankbordgroep zaten het eindresultaat steunen of accepteren is niet te zeggen op basis van de onderzochte resultaten.

4.3 Casus 2: herinrichting St. Janstraat-Birgittinessenstraat

4.3.1 Casus omschrijving (casus 2)

In 2016 is het betrekken van burgers bij de herinrichting van de St. Janstraat-Birgittinessenstraat van start gegaan. Er werd begonnen met een grote algemene bijeenkomst waar alle belanghebbende partijen waren voor uitgenodigd. Deze avond had de functie om een algemeen beeld te krijgen van wat de belangen waren die speelden in het gebied en welke waarde aan deze belangen werd gegeven. Het gebied kenmerkt zich door een grote variëteit van partijen en belangen die veelal tegenstrijdig zijn met elkaar. Er is sprake van een gebied waar mensen wonen en waar mensen uitgaan 's nachts en de huidige inrichting van de weg is niet meer acceptabel. Daarnaast zijn mensen tijdens deze algemene eerste bijeenkomstavond op de hoogte gesteld van de mogelijkheid om deel te nemen aan de projectgroep.

De projectgroep bestaande uit allerlei partijen in het gebied mocht zelf varianten verzinnen voor de herinrichting van het projectgebied en de projectgroep had stemrecht over de keuzes van de verschillende keuzevarianten. De projectgroep had in juni 2016 haar eerste bijeenkomst. Na zes bijeenkomsten van de projectgroep werd er een inloopavond georganiseerd voor alle belanghebbenden. Tijdens deze inloopbijeenkomst kregen alle belanghebbenden de kans om het voorlopige plan/ontwerp in te zien en op en aanmerkingen te geven op het voorlopige plan. Het voorlopige plan was het resultaat van de samenwerking tussen de projectgroep en de gemeente Uden. Na deze inloopbijeenkomst heeft er nog een zevende en afsluitende bijeenkomst van de projectgroep plaatsgevonden in april 2017. Tijdens deze laatste bijeenkomst moest de projectgroep zich nog buigen over bepaalde knelpunten die uit de reacties naar voren kwamen vanuit de inloopbijeenkomst. Na deze laatste bijeenkomst is het plan/ontwerp naar het college van B & W gegaan. De realisatie van het plan/ontwerp moet nog plaatsvinden.

Categoriseren casus van soort burgerparticipatie (casus 2)

Het burgerparticipatietraject bestond uit twee elementen. Er zijn de twee algemene bijeenkomsten geweest voor alle belanghebbenden. Een aan het begin en een aan het eind van het proces. Daarnaast was er een projectgroep opgericht die zeven bijeenkomsten bij elkaar is gekomen.

De opgerichte projectgroep was te plaatsen ergens tussen de treden van *partnerschap* en *delegatie van macht* van Arnstein (1969). De projectgroep had stemrecht over welke variant het moest worden, maar uiteindelijk had het college van B & W het laatste woord over de definitieve goedkeuring van het plan/ontwerp. In termen van de continuïms van Creighton (2005) zat projectgroep tussen de continuïms van *burgers betrekken bij het oplossen van een probleem* en het *ontwikkelen van overeenkomst tussen allerlei partijen* in. Volgens de indeling van Michels (2011) viel de projectgroep in te delen als een vorm van burgerparticipatie die vooral gericht was op het proces van het betrekken van burgers. Daarentegen waren er tevens sterke elementen in het proces aanwezig die de projectgroep de gelegenheid gaven om de uitkomst te bepalen van het uiteindelijke plan. Verder was erbij de opgerichte projectgroep sprake van burgerparticipatie die zich op het *collectieve niveau* afspeelt. Burgers en andere partijen hebben met elkaar van doen binnen de projectgroep.

De twee algemene bijeenkomsten waren te plaatsen middels de participatieladder van Arnstein (1969) tussen de treden van *informer* en *consultatie* in. In termen van Creighton (2005) waren de twee bijeenkomsten in de continuïms van *het informeren van mensen* en *het luisteren naar mensen* te plaatsen. Bij het onderscheiden via de criteria van Michels (2011) moest er een onderscheid worden gemaakt tussen de eerste algemene bijeenkomst en de inloopbijeenkomst aan het einde. Bij de eerste algemene bijeenkomst hadden de burgers met elkaar van doen en gingen burgers in gesprek met elkaar. Deze bijeenkomst was op het *collectief* gericht. Daarnaast is er een inloopbijeenkomst geweest waar de mogelijkheid werd geboden om individueel als burger het plan in te zien en eventueel op en aanmerkingen te geven op het plan. De inloopbijeenkomst was daarmee op het *individueel* gericht. De algemene avonden waren beide overigens gericht op het *proces* om iedereen een kans te geven om nog iets van het plan te vinden en minder om burgers daadwerkelijk invloed te geven op de uitkomst. Dit neemt niet weg dat de mogelijkheid om invloed uit te oefenen voor belanghebbenden er zeker was.

Er is nu een korte omschrijving gegeven van casus 2. De resultaten van deze casus worden hieronder gepresenteerd.

4.3.2 Dimensie invloed (casus 2)

Nu worden de resultaten gepresenteerd van de casus herinrichting St. Janstraat-Birgittinessenstraat betreffende de dimensie invloed. Wederom is het van belang om het verschil te zien van de mate van invloed tussen de leden van de projectgroep en van de belanghebbenden die niet in de projectgroep zaten. Leden van de Projectgroep hadden meer mogelijkheden om invloed uit te oefenen dan belanghebbenden die niet lid waren. In dit onderzoek zijn vooral belanghebbenden gesproken die betrokken zijn geweest.

Criterium 1 dimensie invloed: het beschikken over macht om het proces en uitkomst van burgerparticipatie te kunnen beïnvloeden (casus 2)

Alle respondenten gaven aan dat zij hun punten en zorgen konden inbrengen, echter het op de agenda zetten van een belang was moeilijker. Vooral uit de kant van de bewoners kwam uit de interviews naar voren dat ze het lastig vonden om hun belangen naar voren te krijgen. Respondent 6 gaf het volgende antwoord op de vraag of ze haar punten en belangen kon inbrengen en op de agenda kon krijgen:

Nou dat was voor mij dus heel moeilijk. Vanuit onze straat hebben wij al buiten dit project om al jaren dat we regelmatig bij de gemeente aankloppen van in verband met overlast van de nachthoreca.[...]Alleen als ik iedere keer onze punten inbracht. Dat bleek al bij de eerste keer dat wij onze punten inbracht was dat eigenlijk... Hoe moet ik dat zeggen in de allereerste brainstormsessie werden er allerlei dingen geopperd en dat werd dan in taartpunten verdeeld. En wat voor ons het belangrijkste was, was eigenlijk een klein taartpuntje en dat werd iedere keer maar weggeschoven. (Persoonlijke communicatie, respondent 6, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 01-06-2017)

Daarnaast kenmerkte de projectgroep zich door een grote hoeveelheid aan belangen die vaak tegenstrijdig waren en partijen hadden moeite om buiten hun eigenbelang te kijken. Een van de grote hekelpunten was het thema overlast. Hier stonden de horecaondernemers lijnrecht tegenover de bewoners. Tevens hadden de bewoners niet het gevoel dat ze hierover werden gehoord. Respondent 7 zei daar het volgende over:

Dat werd allengs duidelijk dat het onderwerp overlast voor de bewoners dat dat steeds minder belangrijk werd laat ik het zo maar zeggen, omdat het steeds meer inzoomde op een verkeerstechnisch ontwerp waar wel rekening mee werd gehouden met voorzieningen die ook met toezicht en overlast te maken hebben camera's en verlichting en dergelijke dingen. Maar de echte onderwerpen waren niet bespreekbaar. En dan heb ik het over van jullie maken jullie terrassen veel te groot en er is geen toezicht buiten die tent en je houdt je eigen omgeving niet schoon en dergelijke. (Persoonlijke communicatie, respondent 7, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 06-06-2017)

Bovendien mocht de projectgroep zelf varianten bedenken. Respondent 2 zei het volgende over het zelf bedenken van varianten:

Ja klopt, ja we mochten ook zelf de varianten bedenken. En die zijn ook echt vanuit de projectgroep gekomen. En dat was een variant zeg maar met maximale doorstroming. Een variant zeg maar dat er toch een soort verkeersoplossing op de hoek van de St. Janstraat en de Birgittinessenstraat was en uhhh... En het pleinvariant. Dat waren de drie belangrijke varianten. En die drie hebben allemaal hun kans gekregen om dus over verder door te praten en te ontwikkelen. (Persoonlijke communicatie, respondent 2, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 29-05-2017)

Vervolgens mochten ze uit de zelfbedachte varianten als groep gezamenlijk bepalen welke variant het moest worden. Het kiezen van varianten ging op basis van stemmen. Dit gaf iedere lid van projectgroep individueel de mogelijkheid om invloed uit te oefenen. Er werd gestemd op basis van meerderheid, want het stemmen op basis van unanimiteit was niet mogelijk. Respondent 4 antwoordde het volgende op de vraag of er op basis van unanimiteit of meerderheid werd gestemd: “ *Nee op basis van meerderheid, want via unanimiteit zou het eigenlijk na een avond voorbij zijn. Dan zou alles geblokkeerd worden. Op basis van meerderheid in feite.* ” (Persoonlijke communicatie, respondent 4, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 31-05-2017). Bovendien verschilden het per onderwerp waarover werd gestemd of het ruime of krappe meerderheden waren. Uit de enquête kwam het volgende naar voren:

Tabel 14: Overzicht scores bij criterium 1 invloed (casus 2)

Vraag 1: Kon u als belanghebbende agendapunten inbrengen tijdens de bijeenkomsten?	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (18)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	2
	Noch oneens, noch eens	3
	eens	10
	Helemaal eens	3
Vraag 2: Streefden de deelnemers naar consensus gedurende de bijeenkomsten?	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (18)
	Helemaal oneens	1
	Oneens	4
	Noch oneens, noch eens	5
	eens	8
	Helemaal eens	0

De bevindingen uit de interviews en de enquête komen redelijk overeen.

Criterium 2 dimensie invloed: de integratie van het burgerparticipatieproces in de besluitvormingsproces (van overheden) (casus 2)

Voor alle respondenten was het helder dat het plan/ontwerp dat zij als projectgroep maakten naar het college van B en W ging. Respondent 7 zei daar het volgende over: “ *Ja dat is aan het begin op een gegeven moment gezegd door de projectleider van wij zijn aan zet en wij(projectgroep) geven meer dan dringend advies aan het college en dat gaat naar de raad toe.* ” (Persoonlijke communicatie, respondent 7, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 06-06-2017). Het was voor alle belanghebbenden duidelijk waarover ze mochten meepraten en over mochten beslissen. In principe mocht de projectgroep overal over meepraten. Er waren maar enkele concrete kaders/vereisten meegegeven waar het ontwerp aan moest voldoen. Tevens kwamen uit presentaties die zijn gegeven voor de projectgroep door de gemeente Uden niet of nauwelijks kaders naar voren voor het project. Daarentegen gaven meerdere respondenten (zowel ambtenaren als de deelnemers van de projectgroep) aan dat er te weinig kaders waren en dat de kaders strakker mochten zijn. Respondent 2 zei het volgende erover:

Er is aan het begin gezegd we willen met een lege agenda starten. Dus we kregen helemaal geen uitgangspunten waar we rekening mee moesten houden. Van daaruit is het proces opgebouwd, maar daar zit ook mijn kritiek, want er zijn altijd uitgangspunten en het is toch goed om die kenbaar te maken. De gemeente kan wel zeggen van we hebben die niet en de projectgroep heeft de volledige vrijheid om een ontwerp te maken, maar met dit project zijn we achter gekomen dat dit niet zo is. (Persoonlijke communicatie, respondent 2, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 29-05-2017)

Een gemeenteambtenaar die het proces begeleidde gaf het volgende aan over de kaders die zijn gesteld:

Ook dat is een leerpunt denk ik. De eerste avond zijn een aantal kaders gesteld, maar ook van jullie hebben alle vrijheid. Gaandeweg kwam er een model uit waar wij als gemeente toch onze vragen bij hadden verkeerskundig gezien. Toen is er wel discussie ontstaan, omdat ze zeiden van “ja maar wij mochten toch bepalen en nu gaat een verkeerskundige achter de schermen die hier niet is zeggen dat dit verhaal niet klopt”. Ze voelde zich een beetje beet genomen. (Persoonlijke communicatie, respondent 1, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 24-05-2017)

De twee hierboven citaten verwijzen allebei naar hetzelfde moment in het proces dat een voorkeursvariant van de projectgroep werd afgekeurd door een verkeersdeskundige van de gemeente en de politie wegens (verkeers)veiligheidsoverwegingen. Dit moment zal nog meerdere keren terugkomen. Wat hieruit naar voren komt is dat de gemeente er niet strak genoeg op heeft gezeten van wat wel en niet kon volgens de technische kaders van de gemeente. Bovendien was er naast dit incident ook nog een ander incident waar de eisen niet strak vooraf zijn gegeven. Respondent 2 zei daar het volgende over:

Het college van B en W heeft op het allerlaatste moment gezegd van we vinden dat er eigenlijk meer parkeerplaatsen in het plan moeten zitten. Nou dat heeft te maken met een programma van eisen. Als je dat niet goed van tevoren accordeert dan krijg je vervolgens allerlei scheven verhoudingen en ook reacties die jij ook de laatste bijeenkomst gezien hebt. (Persoonlijke communicatie, respondent 2, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 29-05-2017)

Als laatste punt wordt er aangegeven dat er heel veel discussie was over het thema overlast. De gemeente heeft dit thema doelbewust in de loop van de bijeenkomsten uit de projectgroep gehaald en er een apart traject voor opgestart.

Dit thema riep heel erg veel spanningen op in de projectgroep als het ter sprake kwam. Respondent 6 zei het volgende over het schrappen van het thema overlast in de projectgroep: *“Aan de ene kant heel erg jammer dat het niet in de groep kon, maar daar merkte je gewoon de spanning liep daar zo op. Dan kun je niet verder en dan blijft het alleen daarover gaan en dan ketst het alles af.”* (Persoonlijke communicatie, respondent 6, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 01-06-2017). Ondanks dat de gemeente Uden dit thema uit de projectgroep had gehaald bleef het toch een belangrijk punt voor discussie. Enkele respondenten (respondent 2 & 7) waren het er niet mee eens dat het thema overlast uit de projectgroep werd gehaald. Respondent 2 zei daar het volgende over:

Daarnaast heb je nog apart proces lopen voor overlast, omdat dat niet in het project kwam. Maar dat zullen de bewoners ook nog wel aangeven er was vanaf begin af aan gesproken over overlast van de horeca. En daarvan werd telkens gezegd van ja dat hoort niet in het project. Daar ben ik het dus niet mee eens. Het hoort wel bij het project. Bij een project heb je met alle invloeden te maken die iets van doen hebben op de omgeving (Persoonlijke communicatie, respondent 2, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 29-05-2017)

Daarnaast waren enkele belanghebbenden vasthoudend in het naar voren brengen van het thema overlast. Dit deed af en toe ergernis veroorzaken bij andere belanghebbenden. Respondent 10 zei het volgende daarover: *“Ja maar goed dan kreeg je dat puntje overlast weer en dat ging dan vaak om dingen die niks met de inrichting van dit project te maken hebben.”* (Persoonlijke communicatie, respondent 10, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 19-06-2017). Verder kwam het volgende uit de enquête naar voren:

Tabel 15: Overzicht scores bij criterium 2 invloed (casus 2)

Vraag 3: Was het voor u duidelijk waar u als deelnemer aan de bijeenkomsten wel of niet over mocht (mee)beslissen?	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (18)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	1
	Noch oneens, noch eens	8
	eens	7
	Helemaal eens	2

De resultaten van de interviews en de enquête komen aardig met elkaar overeen.

Criterium 3 dimensie invloed: het betrekken van de deelnemende burgers het gehele proces door bij beslissingsmomenten (casus 2)

Over het algemeen zijn de leden van de projectgroep goed betrokken gehouden bij het proces, echter op één groot en belangrijk moment na. Dit was het moment dat het voorkeursplan van de projectgroep werd teruggefloten door de gemeente Uden, omdat een verkeersdeskundige en de politie het hadden afgekeurd. Respondent 8 zei het volgende over dat moment:

Goed je komt met een aantal onwetende om het zomaar te zeggen kom je tot een compromis. En van daaruit is het natuurlijk belangrijk dat mensen die er verstand van hebben zich daar een blik over gaan werpen. Die communicatie zeg maar die bleef wat mij betreft wat achter. Op het moment dat er dus en dan kom ik toch maar even terug op dat puntje van het ei van Columbus plan. Van dat we eigenlijk besloten hadden met zijn allen van dit moet het gaan worden en dan kregen we zomaar in een volgende bijeenkomst te horen van verkeerstechnisch is het niet mogelijk. (Persoonlijke communicatie, respondent 8, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 07-06-2017)

Voor de leden van de projectgroep was het een verrassing dat hun voorkeursplan werd afgekeurd. De meeste leden van de projectgroep hadden zich niet gerealiseerd dat wanneer een plan intern in de gemeente werd genomen dat het dan helemaal afgekeurd kon worden. Het voorkeursplan van de projectgroep werd pas tijdens bijeenkomst 5 afgekeurd. Dit heeft bij meerdere leden van de projectgroep tot irritatie en ook frustratie geleid. Respondent 10 zei het volgende over het feit dat het plan werd teruggefloten:

Ja voor iedereen was het een verrassing. En ja om dan even voort te borduren en ik denk ook bij de rest van de projectgroepleden de meeste irritatie zat hem er ook een beetje in van had het dan niet eerder en anders gekund. Want eigenlijk heb je op vijf avonden op iets zitten broeien en eigenlijk zijn vijf avonden gewoon pijjuw weg. (Persoonlijke communicatie, respondent 10, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 19-06-2017)

Daarnaast werden de leden van de projectgroep pas op de eerst volgende bijeenkomst geïnformeerd van het feit dat hun voorkeursvariant niet door kon gaan. De projectgroep was hier graag sneller van op de hoogte gesteld. Respondent 8 zei het volgende erover:

Het was slijker geweest als er een mailtje van de organisatoren van de projectgroep was gekomen van jullie zijn tot een besluit gekomen en dit is verkeerstechnisch niet haalbaar van wat voor reden dan ook. Met een aantal punten van dit kan niet en dat kan niet. Dus we zullen in de volgende overleg bij elkaar moeten komen om te kijken van wat dan de beste oplossing is. (Persoonlijke communicatie, respondent 8, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 07-06-2017)

De gemeente had bewust gekozen om het terugfluiten van het plan pas bij de eerst volgende bijeenkomst te vertellen. Een begeleidende ambtenaar zei daar het volgende over:

Ja het proces is zo snel en kort doorlopen dat er eigenlijk heel erg weinig ruimte is geweest tussentijds dat te doen. Je merkt wel dat het zeker door de gespannen voet in de projectgroep dat wij heel voorzichtig zijn geweest met stukken door te mailen met nader uitleg te geven. Dat zijn wel bewust communicatiekeuzes geweest. Ook soms stukken vast te houden tot dat wij er ook toelichting op konden geven. Mailen is leuk, maar mailen is een dood's iets hè. Je kan er geen toelichting bij geven. (Persoonlijke communicatie, respondent 5, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 01-06-2017)

Daarentegen werd het afschieten van het plan door enkele leden (respondent 2, 7 & 10) van de projectgroep aangegrepen als een nieuwe kans om tot een plan te komen dat beter pas bij hun belangen. Respondent 7 zei het volgende:

Het was voor een aantal mensen en ook voor mij en ook voor fietsforum en voor de drempelsweg club ook een opluchting, want dan konden we weer een klein beetje opnieuw beginnen. Dus het was dan wel niet helemaal duidelijk. Maar het gaf wel weer van hè dan kunnen we nog op die andere onderwerpen... En toen waren we zeer benieuwd van wat eruit ons verhaal gemaakt was en de tekeningen die er gemaakt zijn hoe het er dan uit zou zien voor de volgende bijeenkomst. (Persoonlijke communicatie, respondent 7, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 06-06-2017)

Uit de enquête kwam het volgende naar voren:

Tabel 16: Overzicht scores bij criterium 3 invloed (casus 2)

Vraag 4: <i>Werd u als belanghebbende betrokken en/of op de hoogte gehouden van elk stapje in het proces tijdens de bijeenkomsten?</i>	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (18)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	4
	Noch oneens, noch eens	4
	eens	7
Vraag 5: <i>Werd u op de hoogte gehouden van wat er werd besloten bij de bijeenkomsten als u (een keer of meerdere keren) niet aanwezig was?</i>	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (21)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	2
	Noch oneens, noch eens	6
	eens	12
	Helemaal eens	1

De resultaten van de enquête komen redelijk overeen met de resultaten van de interviews.

Conclusie dimensie invloed (casus 2)

De leden van de projectgroep mochten zelf varianten bedenken en het kiezen tussen de varianten ging op basis van meerderheid van stemmen. Bovendien mochten ze over het gehele plan op en aanmerkingen geven en erover meepraten. Dit gaf de projectgroep veel mogelijkheden om invloed uit te oefenen op het eindresultaat van het plan. Er was echter veel discussie over het thema overlast in de projectgroep en uiteindelijk is het uit de projectgroep gehaald en is er een apart traject voor opgestart. Burgers hadden het gevoel dat ze niet goed zijn gehoord over dit thema in de projectgroep. Daarnaast was de projectgroep niet altijd goed op de hoogte gehouden van deelbeslissingen die intern zijn genomen. Dit zorgde ervoor dat de projectgroep werd overvallen met dat hun voorkeursplan werd teruggefloten. Voor alle leden van de projectgroep was het duidelijk dat het plan naar het college van B en W ging en dat zij er het laatste woord over hadden. Als laatste gaven veel respondenten aan dat het project te open was qua kaders en randvoorwaarden en dat deze strikter hadden mogen zijn.

4.3.3 Dimensie inclusie (casus 2)

Criterium 1 dimensie inclusie: toegang tot het proces (casus 2)

Voor alle respondenten was de fysieke locatie van de bijeenkomsten goed bereikbaar. Voor de meeste leden van de projectgroep was het gemeentehuis nog geen vijf minuten met de fiets. Verder zette de gemeente Uden de volgende informatiekanalen in om belanghebbenden op de hoogte brengen: de info-pagina van de gemeente, huis aan huis brieven, sociale media en de lokale week- en dagbladen. De leden van de projectgroep vonden dat ze goed op de hoogte waren gesteld van wat de projectgroep inhield. Respondent 6 gaf het volgende antwoord op de vraag of het duidelijk was waarvoor de projectgroep werd opgericht:

Nou ja die paaltjes moesten weg en de St. Janstraat-Birgittinessenstraat moest reconstrueert worden. Dus dat was heel duidelijk. Ja en er was van ons uit hadden wij zo iets van dat is mooi ze gaan de St. Janstraat-Birgittinessenstraat aanpakken, maar houden ze rekening dat wij daar er ook nog uit moeten dadelijk? (Persoonlijke communicatie, respondent 6, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 06-06-2017)

Daarnaast was het voor belangengroepen geen enkel probleem om op de hoogte te worden gesteld. Respondent 2 een vertegenwoordiger van een belangengroep zei het volgende erover:

“Het was voor ons, omdat we vanuit een belangenorganisatie komen geen punt. We wisten dat we uitgenodigd zouden worden.” (Persoonlijke communicatie, respondent 2, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 29-05-2017). Het is echter niet voor de gemiddelde omwonende vanzelfsprekend dat ze wisten van de mogelijkheid om deel te nemen aan de projectgroep. Een bewoners gaf aan dat hij zijn twijfels heeft of de bewoners van zijn wijk goed op de hoogte waren van de mogelijkheid om te kunnen participeren in een projectgroep:

Ik denk dat, ik weet eigenlijk wel zeker dat menig bewoner van de wijk daar geen weet van had. Ik weet niet precies hoe die voorselectie is gebeurd.[...] Ik ben, mijn buurvrouw zou gaan deelnemen aan die projectgroep. Alleen ze had geen tijd en ze ging zes weken op vakantie geloof ik en er waren vergaderingen gepland. Toen zij ze “ ik kan het er eigenlijk allemaal niet bij hebben. Ik ben er ook niet, zou jij het willen doen?” Zo ben ik er eigenlijk bij betrokken geraakt. Dus zij is denk ik ook uitgenodigd, omdat ze ook in andere projectgroepen gezeten heeft. (Persoonlijke communicatie, respondent 6, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 01-06-2017)

Uit de enquête komt het volgende naar voren:

Tabel 17: Overzicht scores bij criterium 1 inclusie (casus 2)

Vraag 6: Was de locatie van de bijeenkomsten goed bereikbaar voor u?	Antwoordmogelijkheid	Aantal antwoorden totaal: (21)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	0
	Noch oneens, noch eens	1
	eens	13
	Helemaal eens	7
Vraag 7: Op welke wijze bent u op de hoogte gebracht van de bijeenkomsten die de gemeente Uden heeft georganiseerd?	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (34) (Respondenten konden meerdere antwoorden aan kruisen)
	Via lokale weekbladen en/of dagbladen	6
	Via de website van de gemeente Uden	4
	Via folders opgehangen in de wijk	0
	Via een brief van de gemeente Uden	10
	Via sociale media (Facebook, Twitter)	4
	Anders (op de hoogte gesteld via de mail en via burelen)	10
Vraag 8: Vindt u dat u goed op de hoogte bent gebracht van de bijeenkomsten die de gemeente Uden heeft georganiseerd?	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (21)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	2
	Noch oneens, noch eens	4
	eens	13
	Helemaal eens	2
Vraag 9: Was het voor u van te voren duidelijk waar de bijeenkomsten over zouden gaan?	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (21)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	0
	Noch oneens, noch eens	2
	eens	15
	Helemaal eens	4

De resultaten van de enquête komen redelijk overeen met wat uit de interviews komt.

criterium dimensie inclusie: het betrekken van alle stakeholders die zich geraakt voelen door beleid (casus 2)

In dit project was de gemeente wederom in overleg gegaan met het gebiedsplatform en werd er gekeken welke partijen moesten deelnemen (Persoonlijke communicatie, respondent 1, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 24-05-2017). Daarnaast vond er een selectie plaats op basis van loting, omdat er te veel aanmeldingen waren van belanghebbenden om deel te nemen aan de projectgroep. Respondent 9 (ambtenaar) gaf aan hoe uit de grote aantal aanmeldingen de leden van de projectgroep zijn geselecteerd:

Na die eerste grote bijeenkomst mocht iedereen die aan de projectgroep wilde deelnemen zich aanmelden dat waren er te veel. Dan werd de groep te groot en toen hebben we dus geloot, maar daarbij wel rekening mee gehouden dat alle belangen, dus die van de ondernemers, en die van de inwoners dat die aan tafel zitten. (Persoonlijke communicatie, respondent 9, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 08-06-2017)

Alle respondenten zijn het erover eens dat alle partijen in het gebied waren vertegenwoordigd in de projectgroep. Daarentegen hadden de projectleden een verschillende mening of de verhouding van de deelnemende partijen goed was binnen de projectgroep. Vooral uit de kant van de burgers was er het gevoel dat zij minder sterk waren vertegenwoordigd dan andere partijen en dat zij in de minderheid waren bij het stemmen. Respondent 3 gaf het volgende aan over de aanwezigheid van de partijen en de verhoudingen daar tussen:

Nou ik denk dat wel alle betrokkene bewoners aan alle diverse aanpalende wijken erbij waren. De horeca mensen die eigenlijk langs de straat hun bedrijfsvoering hebben. Ik denk wel dat in die zin alle partijen die betrokken waren ook de betrokken partijen zijn die aan tafel hadden moeten zitten. [...] Ik vind wel als je aan zoiets begint moet je niet een onevenwichtige verdeling hebben tussen burgers en de andere partijen. Dan moet je eigenlijk zorgen dat daar gelijkheid is. Zodat als een groep gaat stemmen dat je dan nooit het onderspit hoeft te delven. (Persoonlijke communicatie, respondent 3, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 30-05-2017)

Daarnaast gaven enkele burgers aan dat zij vonden dat de horeca enigszins dubbel waren vertegenwoordigd. Respondent 2 zei daar het volgende over:

Nou je krijgt wel een aantal dubbelen. Nou zodra je stichting Uden Promotie vraagt waarin de horeca al in vertegenwoordigd is en je vraagt daarna ook horecaondernemers. Dan krijg je al heel snel dubbele dingen. Van de andere kant is het wel zo dat de Stichting Uden Promotie een beeld kan geven van het belang van dat gebiedje ten opzichte van het hele centrum. Maar daar voel ik wel af en toe wel wat dubbelen. En dat is allemaal twee handen op een buik denk ik dan. (Persoonlijke communicatie, respondent 2, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 29-05-2017)

Daarnaast gaf een ander lid van de projectgroep aan dat hij twijfelde in welke mate sommige deelnemende bewoners representatief waren voor de bewoners in het gebied. Respondent 4 zei daar het volgende over:

Kijk je hebt platform Drempelesweg, Fietsforum, Centrummanagement, de horeca dat zijn belangengroepen die een bestuur hebben. Maar juist de bewoners van de Irenestraat en Christinastraat daar waren wat bewoners die hun zeg je deden en dat is ook prima. En die zullen daar.., maar soms had ik het gevoel van praat je wel namens alle bewoners (Persoonlijke communicatie, respondent 4, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 31-05-2017)

Als laatste gaven alle deelnemers van de projectgroep aan dat zij de partijen die hun voorkeursvariant hadden afgekeurd (de politie en de verkeersdeskundige van de gemeente Uden) gemist hebben in het proces als deelnemende partijen. Respondent 7 zei het als volgt: *“Van wat ik gemist heb is eigenlijk de kennis en kunde van toch ja de politie heb ik gemist en ik heb de beleidsambtenaar van verkeer gemist. [...] Ja de politie en de beleidsmedewerker van verkeer had ik er zeker bij willen hebben.”* (Persoonlijke communicatie, respondent 7, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 06-06-2017).

Criterion 3 dimensie inclusie: het toepassen van meerdere technieken binnen een participatietraject om partijen te betrekken (casus 2)

Er zijn verschillende soort bijeenkomsten geweest in het proces. Er waren twee verschillende soort algemene bijeenkomsten georganiseerd voor alle belanghebbenden. In het begin was er een algemene avond waar geïnventariseerd werd van wat voor belang was voor het herinrichten van de St. Janstraat-Birgittinessenstraat. Daarnaast was er een algemene inloopbijeenkomst waar het voorlopig plan ter inzage lag. Tijdens deze avond konden er ook aanmerkingen worden gegeven. Verder was er een projectgroep opgericht die in totaal zeven bijeenkomsten bij elkaar is geweest. De ervaringen van deze verschillende avonden worden hieronder gepresenteerd.

De projectgroepbijeenkomsten hadden bijna elke keer hetzelfde format van hoe partijen bij elkaar werden gezet. De projectgroep zat merendeel van de avonden allemaal bij elkaar als een grote groep. Er waren echter twee avonden waar de projectgroep in groepjes uit elkaar is gegaan om over verschillende varianten te praten met verschillende partijen aan een tafeltje. De groepjes rouleerden qua samenstelling en qua te bespreken variant meerdere keren op de avond. Respondent 6 vertelde het volgende over hoe het in zijn werk ging en hoe het werd ervaren:

De eerste twee avonden waren zeg maar dat we allemaal rond de tafel zaten en gewoon alles..., maar de derde avond is er dus echt anders en die was beneden in de hal en daar gingen we in groepjes aan tafels ons buigen over de verschillende varianten en daar konden we allemaal iets zeggen over de varianten. En toen werden we ook echt gemengd. Nadien is het weer gewoon centraal aan een tafel geweest. [...] Nou ik vond het verder prima. Ik was blij met die ene afwijkende avond, omdat dat voor mijzelf een goede bijdrage heeft geleverd aan het geheel. Dat je niet uhhh, dat je je niet gehoord hoeft te voelen. (Persoonlijke communicatie, respondent 6, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 01-06-2017)

Alle respondenten hebben de wijze hoe partijen werden opgesteld tijdens de avonden als goed ervaren. Daarnaast vonden alle respondenten de wijze van stemmen voor de varianten een goede en eerlijke en heldere methode, ook al kwam er niet altijd uit wat de partijen wilden. Respondent 10 zei daar het volgende over: *“Je zit met een aantal partijen aan tafel en stemmen is natuurlijk altijd het eerlijkste. En je hebt naar een aantal partijen te luisteren. Ja hoe heb ik dat ervaren. Niet altijd even leuk, want er kwam niet altijd je eigen voorkeur naar boven.”* (Persoonlijke communicatie, respondent 10, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 19-06-2017). Daarnaast probeerde de gemeente Uden door de projectgroep enkele keren in kleinere groepjes te verdelen iedereen de kans te geven om zaken te kunnen inbrengen en om coalitievorming tegen te gaan. Twee projectleden zeiden daar het volgende over:

“De afdeling communicatie heeft toen ze het probleem zagen van coalitievorming hebben ze op een gegeven moment geprobeerd dat tegen te gaan en dat snapte ik wel. Door met de verschillende onderwerpen verschillende groeperingen aan tafel te zetten.” (Persoonlijke communicatie, respondent 7, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 06-06-2017).

Ja en daar kun je van zeggen dan moet je in kleine groepjes gaan en dan terugkomen dat kan soms allemaal wel helpen, maar uiteindelijk komt het er toch op neer dat de mensen die het beste van zich af blazen, die komen het verst. En dat moet je in zo'n projectorganisatie wel goed in de gaten houden en ik moet zeggen dat daardoor de leiding van het project goed naar gekeken is. (Persoonlijke communicatie, respondent 2, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 29-05-2017)

Als laatste waren er geluiden hoorbaar bij verschillende leden van de projectgroep dat het participatieproces te lang heeft geduurd en dat het te veel bijeenkomsten waren (respondent 8 & 10). Daarnaast vonden alle partijen dat de politie en de verkeersdeskundige die de voorkeursvariant van de projectgroep hadden afgekeurd ergens een plaats in het in proces hadden moeten krijgen.

Conclusie dimensie inclusie (casus 2)

De locatie van de bijeenkomsten was voor iedereen goed bereikbaar. In het algemeen waren de belanghebbenden goed op de hoogte gesteld van de mogelijkheid om te participeren. Er werd daarentegen aangegeven door één respondent dat hij twijfelde of omwonende daadwerkelijk wisten van de mogelijkheid om deel te nemen aan de projectgroep. Voor de verschillende belangengroepen was dit verder geen probleem. Zij werden direct op de hoogte gesteld van de mogelijkheid om te participeren in de projectgroep. Voor de belanghebbenden die werden uitgenodigd voor de projectgroep was het helder wat van hun werd verwacht. Verder waren alle belanghebbende partijen in het gebied vertegenwoordigd in de projectgroep, echter was er wel discussie over de verhouding van de verschillende partijen in de projectgroep. Bovendien misten alle leden van de projectgroep de politie en de verkeersdeskundige als partijen in het proces. Deze twee partijen hadden op een of andere manier betrokken moeten worden. Tot slot ervoer de projectgroep de wijze waarop de bijeenkomsten werden georganiseerd en de manier waarop keuzes werden gemaakt als goed. Echter gaven enkele leden van de projectgroep aan dat het participatietraject erg lang heeft geduurd.

4.3.4 Dimensie deliberatie (casus 2)

Criterium 1 dimensie deliberatie: toegang tot informatie en kennis door alle deelnemende partijen in het participatieproces (casus 2)

In het algemeen legde de gemeente informatie goed en helder uit en konden de leden van de projectgroep goede keuzes maken op basis van de ingebrachte gegevens. Echter gaven alle leden aan dat ze op het moment dat ze te horen kregen dat hun voorkeursvariant werd teruggefloten, dat ze op dat moment meer toelichting hadden gewild. Op dat moment hadden ze behoefte aan meer uitleg van waarom het niet kon, want dat was ze niet helemaal duidelijk. Respondent 4 zei daar het volgende over:

Nee ik miste geen informatie , maar nogmaals het hele proces ging hartstikke goed totdat een verkeersdeskundigen zeiden van nee dit gaat niet door want. En op dat moment heb je mensen nodig die weten waarover ze praten en dáár kunnen uitleggen waarom het niet kan. Dan heb je technische informatie nodig dan heb je misschien cijfer materiaal nodig. Dan heb je bevestiging nodig van die beweringen en dan moet er iemand zijn met gezag die zegt van nee dit is mijn kennis, dit is belangrijk. Dit gaat zo niet werken.[...] Ja op dat moment miste ik dat. Je had alleen ambtenaren die dat door briefde. En met alle vragen waar je mee zat, die konden zij..., ze konden onze vragen niet pareren, omdat het dan net was van "ja dat zeggen jullie wel maar. (Persoonlijke communicatie, respondent 4, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 31-05-2017)

Daarnaast vonden de respondenten 2 en 7 ook op andere vlakken dat de gemeente meer toelichting had moeten geven of de projectleden beter had moeten informeren. Zij zeiden daar het volgende over:

Ik heb zelf een redelijk verstand van verkeersplanologie en van verkeersbalansen en weet ik wat. Maar waarom het nou nodig is om ter plekke bij wijze van spreken meer parkeerplaatsen te realiseren. Dat is voor mij niet duidelijk. Wij wonen er vlakbij en wij zien het gebruik van het parkeerterrein ook in de avond en in de nacht. En die noodzaak is er helemaal niet. Maar dan denk ik zo van dan moet toch iemand even op een of andere manier een punt scoren omwille van de relatie met het bedrijfsleven. Voor mij is dat niet aangetoond, ik heb geen parkeerbalans gezien waaruit blijkt dat dit niet zou kunnen met minder parkeerplaatsen. (Persoonlijke communicatie, respondent 2, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 29-05-2017)

Als ik nou praat over mijn verbetervoorstel dan zie je dat je iedereen op gelijke vlieghoogte moet houden dan moet je iets van beleid dus weten. Dat is dus niet altijd echt bij de bewoners aanwezig. [...]Van welk bestemmingsplan hier gold, die informatie was er niet. Dus de strijdigheid met de oplossingen met de bestemmingsplannen die was er niet. Er is heel veel huiswerk gemaakt door mij, maar ook door andere op een gegeven moment om die informatie wel te krijgen en die informatie is er. [...] Toen heb ik gezegd er is daar een terrasverordening en die heb ik uitgedraaid en die heb ik hier met ze (medebewoners) besproken. Ik heb daar zelf veel tijd en energie ingestoken en dat is ook niet erg trouwens, maar eigenlijk moeten die mensen zelf opzoek en dat moet ook een deel door de gemeente verzorgd worden dat de informatie er in ieder geval op het moment dat die vraag aan de orde komt voorhanden is. (Persoonlijke communicatie, respondent 7, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 06-06-2017)

De uitwisseling van informatie tussen partijen verliep weleens stroef. Het merendeel van de respondenten denkt wel dat alle partijen hun informatie/kennis/zorgen hebben ingebracht tijdens de avonden. Respondent 6, echter had het gevoel dat niet alle partijen alles openlijk deelden tijdens de avonden. Het volgende werd daarover gezegd: *“Ik weet of niet iedereen alles deelden. Ik had het idee dat dat niet allemaal gebeurde. JA!, dat gevoel heb je, omdat het zulke tegenstrijdige belangen zijn.”* (Persoonlijke communicatie, respondent 7, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 01-06-2017). Bovendien hadden vooral de bewoners regelmatig het gevoel dat niet naar de punten die zij inbrachten werd geluisterd door vooral de horecaondernemers. Respondent 3 zei daar het volgende op:

Het heeft zich wel zo een aantal keren zo voor gedaan (dat mensen niet naar elkaar luisterde en iemands inbreng serieus namen). Daar hebben we toen op een gegeven moment wel wat van gezegd. Uhm en als je dus iedere keer met hetzelfde fenomeen, dezelfde vraag, hetzelfde probleem naar voren komt. Dan vinden horecamensen dat vaak ook vervelend om het iedere keer opnieuw te horen. Voor ons was het een signaal van nouja wij hebben het idee dat je het de vorige keer niet gehoord hebt. Dus we zeggen je het nog een keertje. In de hoop dat het een keertje ergens beklijft en een antwoord gegeven wordt. (Persoonlijke communicatie, respondent 3, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 30-05-2017).

Tevens komt in het bovenste tekstfragment naar voren dat bepaalde thema's tot irritatie leidden tussen partijen als die terugkwamen tijdens de avonden. Daarnaast hielden partijen heel erg vast aan hun eigen standpunten. Respondent 4 zei het volgende daarover:

Ja precies, Ik geloof dat dat wel gebeurt is(dat mensen niet naar elkaar luisteren en elkaars inbreng serieus nemen) maar je hebt ook verschillende dominanten figuren in een vergadering zitten, die telkens weer terugkomen op hun eigen standpunt. Op een gegeven moment wordt dat vervelend. Want ja we hebben dan gezegd je brengt het nu wel drie keer in en dit hebben we al een keer van gezegd van dit kan niet. (Persoonlijke communicatie, respondent 4, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 31-05-2017)

Daarnaast ontstonden er twee partijen in de projectgroep. Een groep van burgers en een groep van ondernemers en zij bereidden zich gescheiden van elkaar voor op de bijeenkomsten. Respondent 3 als bewoner verteld daar het volgende over: *“Ja als de groep burgers hebben we iedere keer, voordat we een vergadering hadden de avond ervoor een bijeenkomst en dan gingen we kijken welke kant het op moest.”* (Persoonlijke communicatie, respondent 3, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 30-05-2017). Als ondernemer vertelde respondent 10 daar het volgende over: *“Ja daar is wel samenspraak geweest ja en we (ondernemers) hebben eerlijk gezegd ook al van te voren daar bij Stichting Uden Promotie rondom de tafel gezeten. Daar hebben we al een beetje gezien van nou goh van wat zou de beste situatie zijn.”* (Persoonlijke communicatie, respondent 10, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 19-06-2017).

De uitwisseling van informatie vanuit de gemeente werd door alle respondenten als goed ervaren. De gemeente deelde de informatie aan alle partijen binnen de projectgroep. Volgens respondent 3 kwam de informatie weleens wat aan de late kant. Het volgende werd daarover gezegd: *“Uhm, dat kwam weleens op een te laat tijdstip. Dat je eigenlijk te weinig tijd hebt om er goed naar te kijken. Maar iedereen kreeg wel die informatie.”* (Persoonlijke communicatie, respondent 3, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 30-05-2017). Uit de enquête kwamen de volgende resultaten naar voren:

Tabel 18: Overzicht scores bij criterium 1 dimensie deliberatie (casus 2)

Vraag 10: Was de informatie die met u werd gedeeld tijdens de bijeenkomsten begrijpelijk?	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (18)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	0
	Noch oneens, noch eens	1
	eens	15
	Helemaal eens	2
Vraag 11: Wisselden deelnemers aan de bijeenkomsten vrijelijk informatie uit aan elkaar?	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (18)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	1
	Noch oneens, noch eens	3
	eens	14
	Helemaal eens	0

De resultaten vanuit de enquête komen redelijk overeen met die van de interviews.

Criterium 2 dimensie deliberatie: structurele kenmerken voor constructieve interactie tussen partijen (casus 2)

Alle respondenten vonden de omgeving van waar de bijeenkomsten werden gehouden goed of hadden er verder weinig op aan te merken. Respondent 2 vond echter één zaal in het gemeentehuis waar de projectgroep zat te krap voor twintig man en hij vond de klimatologische omstandigheden niet prettig. Daarnaast vonden respondent 2 en 3 het niet fijn om als groep naar de muur te moeten richten en te kijken naar alle ontwerpen van de verschillende varianten op de muur. Respondent 3 zei het volgende over de omgeving van de bijeenkomsten:

Dat was goed geregeld. We konden elkaar goed zien en het was een kamer waar je in ieder geval met z'n allen om de tafel kon zitten. We hebben een keertje.. oohja als we tegen de muur aan gezet werden (voor het kijken naar alle varianten). Dan zat je eigenlijk eersterangs, tweederangs, derderangs. En dat is een beetje vervelend. (Persoonlijke communicatie, respondent 3, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 30-05-2017)

Het tijdstip van de bijeenkomsten was voor iedereen goed of verder geen probleem. De Avonden liepen echter regelmatig uit. Dit werd niet als hinderlijk ervaren door de leden van de projectgroep. Zij gaven aan dat de extra tijd nodig was om de doelen te halen die ze wilden halen voor op een avond. Respondent 7 zei daar het volgende over:

Het tijdstip was goed, de lengte was goed. Op een gegeven moment ontstaat er toch iets van je wilt er mee klaar komen dus je moet naar een eindproduct toe. Op een gegeven moment is er ook gevraagd we zouden nu eigenlijk stoppen, maar als we nu niet stoppen en we gaan door dan kunnen we voor de vakantie dit alvast scoren dan hoeven we..., en dat hadden we er graag voor over. Ik had het er graag voor over, want je wilt op een gegeven moment naar een product toe. (Persoonlijke communicatie, respondent 7, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 06-06-2017)

Er zijn tijdens de avonden geen lange pauzes ingebouwd. Er was wel de gelegenheid om even een kopje koffie of thee te drinken en dan ging projectgroep weer verder. De projectleden gaven allemaal aan dat de avonden niet te lang hebben geduurd en dat de avonden behapbaar waren. Daarnaast werd door alle leden van de projectgroep de houding/rol van de begeleidende ambtenaren op de avonden als positief ervaren. Respondent 7 gaf echter wel aan dat hij de rol van één ambtenaar niet goed vond.

Respondent 7 gaf het volgende antwoord op de vraag of de gemeente zaken verduidelijkte?: *“Nou in ieder geval de beleidsambtenaar die met de horeca te maken heeft nul. Waarvan ik dacht op een gegeven moment van nou moet je zeggen hoe het beleid in elkaar zit en dat deed hij dus niet. Dus dat heb ik gemist.”* (Persoonlijke communicatie, respondent 7, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 06-06-2017). Volgens de leden van de projectgroep luisterden de ambtenaren naar alle partijen en stuurden ze niet naar een bepaalde richting. Dit wil niet zeggen dat de ambtenaren het gesprek niet leidden. Dat deden ze wel, maar dat werd als prettig ervaren. Respondent 8 zei het volgende over het ingrijpen van gemeenteambtenaren in de discussies: *“Ja goed er werd wel veel stevig gedebatteerd zeg maar en dan werd er wel op tijd gezegd van ja goed je punt is duidelijk we gaan nu over naar het volgende en ja ik vond dat wel helder”* (Persoonlijke communicatie, respondent 8, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 07-06-2017). Uit de enquête komen de volgende resultaten naar voren:

Tabel 19: Overzicht scores bij criterium 2 dimensie deliberatie (casus 2)

Vraag 12: Vond u de omgeving waar de bijeenkomsten plaatsvonden aangenaam?	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (18)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	1
	Noch oneens, noch eens	3
	eens	9
	Helemaal eens	5
Vraag 13: Was het tijdstip en de tijdsduur van de georganiseerde bijeenkomsten van de gemeente Uden voor u geschikt en/of aangenaam?	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (21)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	2
	Noch oneens, noch eens	1
	eens	15
	Helemaal eens	3
Vraag 14: Stelden de ambtenaren van de gemeente Uden zich neutraal (onpartijdig) op?	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (18)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	3
	Noch oneens, noch eens	7
	eens	8
	Helemaal eens	0
Vraag 15: Lieten de ambtenaren van de gemeente Uden u en andere medebelanghebbenden aan het woord?	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (18)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	0
	Noch oneens, noch eens	3
	eens	12
	Helemaal eens	3

De resultaten van de enquête komen redelijk overeen met die van de interviews. Daarentegen zit er een verschil tussen de resultaten van de interviews ten opzichte van de enquête bij de vraag: *Stelden de ambtenaren van de gemeente Uden zich neutraal (onpartijdig) op?* In de interviews zijn de respondenten positiever over de mate dat gemeenteambtenaren onpartijdig waren dan in de enquête. Er is echter geen sprake van een tegenstelling.

criterium 3 dimensie deliberatie: het faciliteren van constructieve persoonlijk gedragingen (casus 2)

Alle respondenten gaven aan dat merendeel van de tijd de verschillende partijen redelijk goed met elkaar omgingen. Er waren echter zeker in het begin momenten dat er botsingen waren tussen individuen. Een lid projectgroep voelde zich bij de eerste bijeenkomsten helemaal niet prettig. De desbetreffende bewoner die zich niet prettig voelde wilde bijna stoppen met de projectgroep, maar ze is door de gemeenteambtenaren overgehaald om lid te blijven.

Respondent 6 zei daar het volgende over:

Ja overlast. Dan rezen eigenlijk de haren omhoog bij de burgers, bij de horeca. Het is een hele moeilijke situatie binnen deze projectgroep. De belangen zijn te tegengesteld. Toen is er contact geweest met de ambtenaren buiten de groep om en heb ik gezegd dat ik bijna er uit wilde stappen, omdat ik denk van nou ik word zo behandeld, dit schiet niet op. En toen hebben ze (de ambtenaren) dat gemerkt en toen zeiden ze van dan gaan we het anders aanpakken en toen hebben ze besloten om het taartpuntje overlast eigenlijk niet meer in de projectgroep ter sprake te laten komen. (Persoonlijke communicatie, respondent 6, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 01-06-2017)

Respondent 6 zei het volgende over de wijze waarop de gemeenteambtenaren met de situatie zijn omgegaan:

Toen ben ik gebeld door een ambtenaar en toen heb ik een gesprek gehad met de ambtenaar en toen heeft deze ambtenaar gezegd van we gaan het anders aanpakken want de projectleider en ik hebben ook gemerkt dat het zo niet werkt. Die merkte ook dat er spanningen waren. [...] Ja dit was een probleem van mij en daar zijn ze heel erg goed mee omgegaan. (Persoonlijke communicatie, respondent 6, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 01-06-2017)

Een andere botsing tussen individuen werd door respondent 4 als volgt beschreven:

Het is niet zo dat we rollend met elkaar over straat zijn gegaan. Ja, maar af en toe werd er weleens hard gesproken naar elkaar toe. Dan merkte je zo van dat de andere twaalf zich daar even niet mee bemoeiden. Op het moment dat al die twaalf dezelfde emotie gaan tonen en tegen elkaar gaan schreeuwen dan loopt het uit de hand. Maar het ebt vanzelf weg op het moment dat je die twee even laat gaan. (Persoonlijke communicatie, respondent 4, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 31-05-2017)

Alle respondenten gaven aan dat er algemene omgangsnormen golden tijdens de bijeenkomsten. De omgangsnormen waren ongeschreven en zijn bij de eerste bijeenkomst uitgesproken. Er zijn verder geen documenten gevonden met concrete gedragsregels. Daarentegen werd er in de presentatie voor de eerste bijeenkomst voor de projectgroep kort benadrukt dat partijen op gelijkwaardige en respectvolle wijze met elkaar om dienen te gaan. Bovendien waren er situaties dat er werd ingegrepen door een ambtenaar en dat er dan werd benadrukt dat er naar elkaar geluisterd moest worden. Respondent 7 zei daar het volgende over:

Aan het begin zijn er wel wat algemene dingen uitgesproken en bij de laatste drie bijeenkomsten toen iemand van communicatie kwam en de discussie leidde is er ook nog wel ingegrepen. Dan is er ook wel gezegd van laat elkaar uitspreken en dergelijke dingen. Er is in de regio ingegrepen en daar waren aan de voorkant spelregels. (Persoonlijke communicatie, respondent 7, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 06-06-2017)

Een begeleidend ambtenaar geeft het volgende aan waarom er is gekozen van het benadrukken van hoe partijen met elkaar om moeten gaan tijdens de bijeenkomsten:

Bij de eerste presentatie hebben wij een vijf of zestal regels opgesteld, omdat wij van te voren al wisten dat de kans aanwezig was dat men niet respectvol met elkaar om zou kunnen gaan. Gezien allen belangen en gezien alle historie hebben wij aan de voorkant al een aantal regels opgesteld. En die hebben we ook bijna iedere avond, die we hebben gehad aan de voorkant herhaald. (Persoonlijke communicatie, respondent 5, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 01-06-2017)

Als laatste gaven meerdere respondenten (respondenten 2,3,4,6 en 7) aan dat er een wantrouwen bestond tussen de bewoners en de horeca jegens elkaar. Daarnaast hadden de bewoners soms het gevoel dat er veel naar de belangen van de horeca werd geluisterd door de gemeente. Respondent 6 zei daar het volgende over:

Wij (bewoners) hadden allemaal het idee dat het belang lag bij de bocht, bij de horeca en dat het maar ten goede kwam van de horeca. Alsof die een hele dikke vinger in de pap hadden. Of dat zo is dat weet ik niet. En wellicht is dat wel helemaal niet zo, maar soms hadden we dat gevoel. (Persoonlijke communicatie, respondent 6, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 01-06-2017)

Uit de enquête kwam het volgende resultaat:

Tabel 20: Overzicht scores bij criterium 3 dimensie deliberatie (casus 2)

Vraag 16: <i>Gingen mensen tijdens de bijeenkomsten respectvol met elkaar om? (mensen lieten elkaar uitspreken en mensen vielen elkaar niet op de persoon aan)</i>	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (18)
	Helemaal oneens	1
	Oneens	3
	Noch oneens, noch eens	6
	eens	7
	Helemaal eens	1

Dit resultaat uit de enquête komt redelijk overeen met wat er in de interviews wordt gezegd.

Criterium 4 dimensie deliberatie: adequate analyse (casus 2)

Voor alle projectleden was het in algemeen helder hoe de gemeente de zaken heeft afgewogen in het eindontwerp. Respondent 3 zei het volgende over afweging en inzichtelijkheid van het ontwerp: *“Ja, we hebben bij het hele proces gezeten dus we kunnen het van A tot Z vertellen. Van hoe we dingen vinden.”* (Persoonlijke communicatie, respondent 3, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 30-05-2017). Daarentegen gaf respondent 8 aan dat gemeente Uden belangrijke zaken op basis waarvan zij een afweging maakt beter weg moest zetten. Respondent 8 zei daar het volgende over:

Nee, volgens mij had de gemeente vijf punten ingebracht, maar dat is zo globaal en dat werd dan door de projectleider in dit geval gezegd het is aan jullie en het was elke keer het is aan jullie en dat is ook leuk en dat is ook fijn als jezelf en met z'n allen iets van mag maken. Het is een beetje jammer dat er dan iets niet doorgaat, maar uhhh de gemeente had wel wat specifieker kunnen zijn. (Persoonlijke communicatie, respondent 8, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 07-06-2017)

De afweging die de gemeente Uden heeft gemaakt om de voorkeursvariant terug te fluiten was voor veel projectleden een hekelpunt en het was niet helemaal helder en inzichtelijk waarom dat is gebeurd. Respondent 3 zei daar het volgende over:

Nou ja, omdat dus niet alle disciplines in de vergaderingen aanwezig waren. Hebben ze natuurlijk wel het ontwerp (voorkeursvariant van de projectgroep) wat uit de vergaderingen kwam en wat intern besproken werd gedeeld met die mensen, maar wat ik al zei de transparantie weet je niet hè. Want je weet niet hoe en wat er gediscussieerd is intern en dat had eigenlijk binnen de projectgroep moeten plaatsvinden. Om het gewoon echt transparant te houden. Dan weet je ook gewoon van hier wordt naar gekeken en daar wordt naar gekeken. Nu zeggen ze veiligheid oké leg dat dan is uit. En dan is het moeilijk uit te leggen wat dan veiligheid is. En dan zeggen ze bij het Ei van Columbus en natuurlijk zitten er allemaal situaties in waar een verkeersstroom een andere verkeersstroom tegemoet komt. Wij zien dan als leken niet precies dan waar het onveilig gaat worden. (Persoonlijke communicatie, respondent 3, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 30-05-2017)

Dat dit niet helder was voor de leden van de projectgroep liep samen met het feit dat ze vonden dat ze hierover niet goed op de hoogte van zijn gehouden. Daarnaast was het voorlopig ontwerp tijdens de algemene inloopbijeenkomst voor alle belanghebbenden ter inzage gelegd en mensen mochten er punten op aanmerken. Al deze opmerkingen werden door de gemeente verzameld en van reactie voorzien. De verzamelde opmerkingen met daarop de reacties van de gemeente werden verwerkt in een reactienota. De reactienota werd naar alle belanghebbenden toegestuurd die een opmerking hebben gegeven op het plan. De projectleden vonden dit een goede en keurige manier van verantwoorden van de gemeente. Respondent 7 zei daar het volgende over:

Ja dat kende ik dus dat vond ik al van ouds van als er inloopavonden waren en dat is ook met de U van Uden gebeurt. Dat dan alle reacties op papier werden gezet en dat iedereen er op een gegeven moment erover geïnformeerd werd. En dat ook standpunten van de gemeente erbij werden gezet. Daar kun je het soms niet mee eens zijn of wel mee eens zijn.[...] Die ziet er netjes uit, klaar. En je kunt het niet altijd eens zijn met de keuze die gemaakt worden, maar dat is iets anders. (Persoonlijke communicatie, respondent 7, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 06-06-2017)

Uit de enquête komen de volgende resultaten naar voren:

Tabel 21: Overzicht scores bij criterium 4 dimensie deliberatie (casus 2)

Vraag 17: <i>Gaven de ambtenaren van de gemeente Uden goede onderbouwde reacties (mondeling en schriftelijk) op de ingebrachte punten door u en uw medeburgers?</i>	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (21)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	5
	Noch oneens, noch eens	5
	eens	7
	Helemaal eens	1
Vraag 18: <i>Was volgens u de gemeente Uden transparant en open over hoe zij (de gemeente Uden) tot het definitieve eindplan is gekomen</i>	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (21)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	5
	Noch oneens, noch eens	10
	eens	6
	Helemaal eens	0

De resultaten uit de enquête laten zien dat de gemeente redelijk transparant was en redelijk uitlegde hoe ze tot haar besluit kwam. Dit komt aardig overeen met de wat uit interviews naar voren komt.

Conclusie dimensie deliberatie (casus 2)

De informatie die werd verschaft was in algemene zin helder en toereikend, echter waren er enkele momenten in het participatieproces dat er meer behoefte was aan informatie en toelichting van zaken. Daarnaast brachten alle partijen vrijelijk hun informatie/zorgen/punten in tijdens de projectbijeenkomsten, echter luisterden partijen niet altijd even goed naar elkaar. Verder was de omgeving van de bijeenkomsten in het algemeen prettig. De bijeenkomsten liepen geregeld uit, maar dit werd niet als vervelend ervaren. De houding van de gemeenteambtenaren werd door de projectleden beschreven als prettig en ondersteunend. Daarnaast was de wijze waarop mensen met elkaar omgingen in het algemeen redelijk, maar er waren momenten in het proces dat de partijen niet goed met elkaar omgingen. Daarnaast zijn er ongeschreven regels benoemd van hoe de partijen met elkaar om moesten gaan tijdens de bijeenkomsten. Bovendien was de groep in het algemeen enkele keren aangesproken en er aan herinnerd dat mensen goed met elkaar om moeten gaan en naar elkaar moeten luisteren. Als laatste was het voor de projectleden in het algemeen helder welke afweging de gemeente maakte en welke belangen ze terug liet komen in het eindplan. Daarentegen was het voor het merendeel van projectleden niet duidelijke waarom de voorkeursvariant werd teruggefloten en op welke gronden. De gemeente Uden had middels een algemene inloopbijeenkomst het voorlopige plan openbaar gemaakt en ter inzage gelegd aan alle belanghebbenden.

4.3.5 Dimensie legitimiteit (casus 2)

Het plan wat is voorgelegd aan het college werd door de projectgroep breed gedragen. Daarnaast waren alle projectleden redelijk tevreden met het eindresultaat betreffende de inrichting van de weg. Ze gaven aan dat dit het beste plan is gekeken naar de moeilijke omstandigheden. Respondent 3 zei het volgende:

Ik steun het, omdat je het gehele proces dus mee hebt gedaan, daarom sta ik er wel gewoon achter. Veel mogelijkheden heb je daar niet. Je kunt wel zeggen van uhhh het moet een ander type weg worden, maar ik denk dat dit de meest best mogelijke oplossing is. (Persoonlijke communicatie, respondent 3, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 30-05-2017)

Dit neemt niet weg dat alle projectleden wel mitsen en maren op het plan hadden, maar ze zijn heel erg realistisch in het feit dat niet al hun wensen ingewilligd konden worden. Bijna alle respondenten gaven aan dat doordat belanghebbenden zijn gehoord in het proces dat dat tot een beter ontwerp heeft geleid. Alle respondenten gaven aan dat er nu zaken zijn meegenomen in het ontwerp (doordat belanghebbenden zijn betrokken) die anders over het hoofd waren gezien door de gemeente. Bovendien gaven alle respondenten op één na aan dat ze het ontwerp als een ontwerp zien van de projectgroep in samenwerking met de gemeente. Een bewoner daarentegen gaf aan dat het niet als haar plan voelt. Respondent 6 gaf het volgende antwoord op de vraag of het ontwerp ook deels van haar voelde:

Nee, omdat ik daar nog steeds niet de punten heb teruggezien waarvoor ik ben gekomen. En dat wil niet zeggen dat. Ik bedoel ik snap dat daar gewoon dingen niet kunnen en daarmee moeten we mee leren leven, maar de punten(onder andere overlast) die voor mij belangrijk zijn, zijn nog steeds niet uitgewerkt. (Persoonlijke communicatie, respondent 6, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 01-06-2017)

Respondent 6 was niet de enige omwonende die het gevoel had dat de echte zaken die de burgers van belang vinden niet zijn opgelost. Alle partijen waren het er wel over eens dat de verkeersinrichting veranderd moest worden. Echter het echte probleem volgens meerdere bewoners werd niet met dit burgerparticipatietraject opgelost en dat is namelijk overlast die

omwonenden ervaren van de nachthoreca. Het thema van overlast heeft echter wel een vervolg gekregen in een ander project. Respondent 7 zei het volgende over het thema overlast dat daar geen oplossing is over bereikt:

Ja over het thema overlast..., ja kijk als wij daar idealiter als bewoners samen met de horeca goede afspraken hadden over kunnen maken als het gaat om die overlast. Dan was dat aanmerkelijk beter geweest, nee hoe moet ik het zeggen dan was er meerwaarde geweest van die bijeenkomst. (Persoonlijke communicatie, respondent 7, casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat, 06-06-2017)

Het fragment laat tevens zien dat respondent 7 vond dat het participatietraject mislukt is in de zin van dat de burgers en de ondernemers niet gezamenlijk tot een oplossing zijn kunnen komen. Daarnaast gaven projectleden aan doordat er belanghebbenden zijn betrokken bij het ontwerpen van het plan dat het tot meer draagvlak zal leiden bij alle partijen in het gebied. In welke mate dit plan echt tot draagvlak leidt bij de belanghebbenden buiten de projectgroep kan niet gezegd worden op basis van de verzamelde gegevens. Uit de enquête kwamen de volgende resultaten naar voren:

Tabel 22: Overzicht scores bij criterium 1 dimensie legitimiteit (casus 2)

Vraag 19: <i>Accepteert u het definitieve plan?</i>	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (21)
	Helemaal oneens	1
	Oneens	5
	Noch oneens, noch eens	9
	eens	6
	Helemaal eens	0
Vraag 20: <i>Bent u tevreden met het definitieve plan?</i>	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (21)
	Helemaal oneens	1
	Oneens	3
	Noch oneens, noch eens	12
	eens	4
	Helemaal eens	1

De resultaten uit de enquête laten net als de resultaten uit de interviews zien dat het een plan is waar er rekening is gehouden met veel diverse en tegenstrijdige belangen waardoor niemand echt helemaal tevreden is. Dit is terug te zien in de hoge responsie in de antwoordcategorie: *Noch oneens, noch eens*.

Conclusie legitimiteit (casus 2)

De projectgroep steunt het plan wat is voort gekomen uit de samenwerking van allerlei partijen. Niemand was helemaal honderd procent tevreden met het plan, maar alle projectleden zagen het wel als het best mogelijke ontwerp gezien de moeilijke situatie. Daarentegen werd het probleem van overlast wat vooral voor de burgers erg belangrijk is nog steeds niet opgelost. Bovendien zijn de horecaondernemers en de bewoners niet dichterbij elkaar gekomen. Daarmee is het echte probleem en pijnpunt tussen de partijen in het gebied niet opgelost. In welke mate belanghebbenden die geen lid waren van de projectgroep het plan/ontwerp accepteren en/of tevreden mee zijn, kan geen uitsluitsel over worden gegeven op basis van de verzamelde gegevens.

4.4 Casus 3: herinrichting Veghelsedijk

4.4.1 Casus omschrijving (casus 3)

Het burgerparticipatietraject bij de herinrichting Veghelsedijk (weg) bestond uit drie grote algemene bijeenkomsten en een enquête. Het was een proces waar veel tijd overheen is gegaan. De eerste bijeenkomst was in 2015 vlak voor de zomerperiode en de derde en laatste bijeenkomst vond in juni 2016 plaats. In eerste instantie was er een informatie/inspraakavond voor de directe omwonenden van de Veghelsedijk. Tijdens deze avond werden direct omwonenden geïnformeerd over de herinrichting van de Veghelsedijk en mochten de belanghebbenden punten en zaken aandragen die zij van belang vonden. Op verzoek van het gebiedsplatform werd er een tweede bijeenkomst georganiseerd, omdat de bewoners van een achterliggende wijk ook graag betrokken wilden worden (voor de achterliggende wijk is de Veghelsedijk de enige ontsluitingsweg). De tweede bijeenkomst diende tevens om burgers de ruimte te geven om punten en zaken in te brengen. Na de tweede bijeenkomst werd er na aanleiding van ingebrachte punten en zaken van belanghebbenden een enquête opgesteld door de gemeente. Belanghebbenden kregen bij deze enquête een aantal vragen/stellingen voorgeschoteld die van toepassing waren op de inrichting van de Veghelsedijk. Burgers konden dan antwoorden geven van in welke mate ze het eens waren met de vragen/stellingen. De resultaten van deze enquête werden door de gemeente opengesteld voor alle belanghebbenden voor inzage. De enquêteresultaten gebruikte de gemeente om een voorlopig ontwerp te maken voor de Veghelsedijk. Dit voorlopig ontwerp werd tijdens de derde bijeenkomst (inloopavond) ter inzage gelegd. Tijdens deze inloopavond mochten burgers vrij in- en uitlopen voor een duur van ongeveer 2 uur en ze konden individueel het plan bekijken en eventueel op en aanmerkingen geven. Als laatste waren in dit geval belanghebbenden vooral bewoners van de straat zelf en de achterliggende wijk die via de Veghelsedijk bereikbaar is en enkele ondernemers.

Categoriseren casus van soort burgerparticipatie (casus 3)

Het burgerparticipatietraject bij de herinrichting van de Veghelsedijk bestond uit twee elementen. Het ene element waren de drie algemene bijeenkomsten voor alle belanghebbenden en het tweede element was de enquête.

De drie algemene bijeenkomsten waren te plaatsen ergens op de treden van *consultatie* en/of *inspraak* van Arnstein (1969). Burgers mochten punten en zaken aandragen, maar ze hadden geen enkele bevoegdheid of zeggenschap over het ontwerp. In termen van Creighton (2005) waren de bijeenkomsten te plaatsen in de continuïms van het *informer* en het *publiek* en het *luisteren naar mensen*. De nadruk lag meer op het continuüm van luisteren naar mensen. In termen van Michels moet er onderscheid gemaakt worden tussen de eerste twee informatie/inspraakavonden en de inloopavond (derde avond). De twee informatie/inspraakavonden waren gericht op het *collectief*. Mensen gingen tijdens deze avonden met elkaar en met de gemeente in gesprek. De inloopbijeenkomst was gericht op het *individueel*. Tijdens de inloopbijeenkomst kregen belanghebbenden individueel de mogelijkheid om het voorlopig plan in te zien en om aanmerkingen te geven. Alle drie de bijeenkomsten waren gericht op het *proces* om alle belanghebbenden de mogelijkheid te geven om iets van het plan te vinden. Dit neemt niet weg dat er een mogelijkheid was om invloed uit te oefenen op het eindresultaat.

De enquête kon in termen van Arnstein (1969) geplaatst worden op de trede van *consultatie*. De enquête was gebruikt om bepaalde zaken te peilen voor keuzes in het ontwerp. De enquête viel in het continuüm van *luisteren naar het publiek* van Creighton (2005). In termen van Michels (2011) ging het om een participatievorm gericht op het *individu*. Belanghebbenden vulden de enquête individueel in. Daarnaast was de enquête gericht om belanghebbenden *invloed* te geven op het ontwerp. De resultaten van de enquête werd namelijk door de gemeente Uden gebruikt om bepaalde keuzes te maken in het ontwerp van de Veghelsedijk. Tevens was het ook een middel om alle burgers de mogelijkheid te geven om iets van het plan te vinden. Daarmee is er ook iets voor te zeggen dat de focus op het *proces* ligt.

Nu er een korte omschrijving is gegeven van de casus worden hieronder de resultaten van de casus herinrichting Veghelsedijk gepresenteerd.

4.4.2 Dimensie invloed (casus 3)

Nu wordt er gepresenteerd aan de hand van criteria hoe de casus herinrichting Veghelsedijk het deed op de dimensie invloed.

criterium 1 dimensie invloed: het beschikken over macht om het proces en uitkomst van burgerparticipatie te kunnen beïnvloeden (casus 3)

De belanghebbenden mochten tijdens de bijeenkomsten en de enquête aangeven wat ze van belang vonden en wat ze van het plan vonden. De belanghebbenden hadden echter geen bevoegdheid om keuzes te maken in het plan of de agenda te bepalen voor de volgende bijeenkomst. Tijdens de bijeenkomst was er ruimte om zaken inbrengen over het plangebied door belanghebbenden. De gesproken bewoners gaven allemaal aan dat ze hun punten konden inbrengen. Respondent 5 zei het volgende over het in kunnen brengen van punten:

In alle avonden heb je altijd je zegje kunnen doen. Je hebt de enquêteformulieren kunnen invullen dat was vrijwillig, er waren ook mensen bij die dat niet deden. Maar er is altijd goed gehoord naar de mensen vind ik. Ook in de voorgesprekken, want als de groep binnen was en ze begonnen met een gesprek of het ging via een beeldscherm of kaarten. Dat hebben ze altijd netjes uitgelegd wat er te doen was en je hebt altijd je zegje kunnen doen. (Persoonlijke communicatie, respondent 5, casus Veghelsedijk, 14-06-2017)

Daarentegen gaven drie bewoners aan dat het niet duidelijk was wat er daarna precies met deze inbreng werd gedaan (Respondent 4,6 & 7). Verder was er niet sprake van een situatie waar meerdere belanghebbende partijen onderling tot consensus moesten komen. Alle partijen mochten punten inbrengen en de gemeente moest dit dan vervolgens verwerken in het plan. Verder gaven enkele respondenten aan dat er in het algemeen op een open manier met elkaar gesproken werd tussen belanghebbenden onderling en dat het niet hard tegen hard was. Respondent 7 zei het volgende over de wijze waarop mensen zaken inbrachten: *“Ik vond in het algemeen dat er wel een open gesprek was. Ik heb niet de indruk gekregen dat het hard tegen hard ging.”* (Persoonlijke communicatie, respondent 7, casus Veghelsedijk, 13-07-2017). Uit de enquête kwamen de volgende resultaten naar voren:

Tabel 23: Overzicht scores bij criterium 1 invloed (casus 3)

Vraag 1: <i>Kon u als belanghebbende agendapunten inbrengen tijdens de bijeenkomsten?</i>	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (14)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	2
	Noch oneens, noch eens	2
	eens	6
	Helemaal eens	4
Vraag 2: <i>Streefden de deelnemers naar consensus gedurende de bijeenkomsten?</i>	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (14)
	Helemaal oneens	1
	Oneens	5
	Noch oneens, noch eens	5
	eens	3
	Helemaal eens	0

De resultaten van de enquête en de interviews komen redelijk overeen. Er is echter een verschil te zien tussen resultaten van de interviews en die van de enquête op het gebied of partijen naar consensus streven of niet. De resultaten uit de enquête zijn negatiever dan die uit de interviews komen.

Criterium 2 dimensie invloed: de integratie van het burgerparticipatieproces in de besluitvormingsproces (van overheden) (casus 2)

Volgens alle respondenten was het helder dat de inbreng van de belanghebbenden tijdens de avonden en de enquête naar het college moest gaan voor een besluit. Daarnaast waren de gesproken inwoners ook realistisch in de zin dat ze begrijpen dat niet alles wat iedereen inbrengt gehonoreerd kon worden en kon terugkomen in het plan. Respondent 6 zei daar het volgende over:

Dat het zo 'n traject was dat was voor mij wel helder, maar of dat wat die 100 mensen die er allemaal zijn en wat ze inbrengen gehonoreerd kan worden daar hebben we vraagtekens over om dat de een wil dit en de ander wil dat. En dat gaat natuurlijk niet. (Persoonlijke communicatie, respondent 6, casus Veghelsedijk, 22-06-2017)

Daarnaast verwoordde respondent 7 ook het gevoel bij enkele belanghebbenden dat er altijd wat scepsis blijft van wat er precies gebeurt met die input van burgers. *“Ik heb gewoon het gevoel gekregen van de inbreng dat erover het algemeen best wel wordt gekeken van nou we brengen het in, maar dat er enige scepsis is van wat wordt er nu meegedaan. En hoe daarover wordt terug gecommuniceerd.”* (Persoonlijke communicatie, respondent 7, casus Veghelsedijk, 13-07-2017). Belanghebbenden wisten waarover ze mochten meepraten, echter waren sommige belanghebbenden niet helemaal tevreden waarom de gemeente een klein plangebied had wat werd aangepakt. Daarnaast zat de gemeente daar erg strikt op en alles wat buiten het plangebied viel kon niet. Respondent 4 zei het volgende daarover:

Ja dus dat werd wel steeds op getracht van te zeggen nee we beperken ons alleen maar tot dit, maar de gemeente weet ook dat er al jaren lang en dat was in de tijd van dat hier nog wijkraden waren. Werd er al gesproken over de Veghelsedijk en de ontsluiting naar deze wijk en ja goed daar gebeurt dan uiteindelijk niet zo veel mee en mensen proberen toch dit aan te haken aan het project Veghelsedijk. Dus ja dan wordt er inderdaad gezegd van nee we beperken ons alleen tot en dat is meerdere malen gezegd van alleen maar dit. (Persoonlijke communicatie, respondent 4, casus Veghelsedijk, 13-06-2017)

Verder zijn er in de onderzochte documenten geen concrete kaders gevonden waarover burgers mochten meepraten. Uit de enquête komt het volgende resultaat:

Tabel 24: Overzicht scores bij criterium 2 invloed (casus 3)

Vraag 3: Was het voor u duidelijk waar u als deelnemer aan de bijeenkomsten wel of niet over mocht (mee)beslissen?	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (14)
	Helemaal oneens	1
	Oneens	6
	Noch oneens, noch eens	4
	eens	2
	Helemaal eens	1

De resultaten van de enquête komen enigszins overeen met de resultaten van de interviews. De resultaten van de enquête zijn negatiever dan die van de interviews.

Criterium 3 dimensie invloed: het betrekken van de deelnemende burgers het gehele proces door bij beslissingsmomenten (casus 3)

Drie belanghebbenden gaven aan dat er te vaak te lange pauzes zaten tussen de momenten dat ze weer op de hoogte werden gehouden (respondent, 4, 6 & 7). Respondent 4 zei daar het volgende over:

Ja er worden verwachtingen gegeven in zo'n avond een informatieavond en dan verwacht je ook dat je in die tussentijd geïnformeerd wordt en dan verwacht je niet dat het zo lang gaat duren en nog langer gaat duren. En dat je dan drie keer moet informeren van wanneer denken jullie nou te gaan beginnen. (Persoonlijke communicatie, respondent 4, casus Veghelsedijk, 13-06-2017)

Belanghebbenden vonden dat de communicatie beter kon van hoe en wanneer de weg werd afgesloten en ook van hoe ver het proces gaande was. Respondent 5 daarentegen gaf aan dat hij de wijze waarop hij op de hoogte werd gehouden goed vond. Tevens gaf respondent 4 aan dat de momenten dat er gecommuniceerd werd dat die goed waren. Een voorbeeld hiervan was de terugkoppeling van de resultaten van de enquête. *“Ja dat was duidelijk. Ja goed alle punten die mensen ingebracht hebben die stonden daar even in het kort beschreven, dus links en rechts zag je je eigen reactie terug in de samenvatting.”* (Persoonlijke communicatie, respondent 4, casus Veghelsedijk, 13-06-2017). Daarnaast gaf een van de ambtenaren (respondent 2) aan hoe belanghebbenden op de hoogte werden gebracht en er werd aangegeven dat het lastig was om alle belanghebbenden op de hoogte te houden. Respondent 2 zei het volgende:

Er werd wel gecommuniceerd en dat ging per brief gewoon huis aan huis brieven en gewoon op de site van de gemeente. En alle reacties die tijdens de inloopavond verzameld zijn die zijn dan ook allemaal weer beantwoord naar de mensen toe wat we altijd doen.[...] Ja we hebben het wel geprobeerd ja. Alleen je hebt geen klankbordgroep, je hebt geen werkgroep en dan moet je altijd weer huis aan huis brieven doen en dan ga je ook niet voor elk wisje wasje een brief bezorgen en dat vinden de mensen ook heel erg raar als je dat doet. Via de mail weleens wat als je maillijsten hebt. (Persoonlijke communicatie, respondent 2, casus Veghelsedijk, 12-07-2017)

Als laatste werd er aangegeven door belanghebbenden (respondent 6 & 7), maar ook door een ambtenaar (respondent 3) dat er ineens een fietsstraat in het plan moest worden verwerkt. De fietsstraat kwam voor veel belanghebbenden als een verrassing.

Respondent 7 zei het volgende over de fietsstraat: “Ja bij die inspraakavond was het ineens een feit (de fietsstraat). En toen was er ineens rode route op de tekening.” (Persoonlijke communicatie, respondent 7, casus Veghelsedijk, 13-07-2017).

Tabel 25: Overzicht scores bij criterium 3 invloed (casus 3)

Vraag 4: <i>Werd u als belanghebbende betrokken en/of op de hoogte gehouden van elk stapje in het proces tijdens de bijeenkomsten?</i>	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (14)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	4
	Noch oneens, noch eens	5
	eens	5
	Helemaal eens	0
Vraag 5: <i>Werd u op de hoogte gehouden van wat er werd besloten bij de bijeenkomsten als u (een keer of meerdere keren) niet aanwezig was?</i>	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (16)
	Helemaal oneens	1
	Oneens	4
	Noch oneens, noch eens	5
	eens	6
	Helemaal eens	0

De resultaten van de enquête komen redelijk overeen met die van de interviews.

Conclusie dimensie invloed (casus 3)

Belanghebbenden hadden de mogelijkheid om zaken en punten aan te dragen. Echter hadden ze verder geen zeggenschap over zaken. Daarnaast was er in het proces geen sprake van het zoeken naar consensus tussen partijen, maar ook niet van conflict. Voor belanghebbenden was het duidelijk dat het college uiteindelijk besloot over het plan. Voor burgers was het niet altijd even duidelijk waarover ze mochten meepraten en waarover niet. Bovendien was er discussie over het feit dat de gemeente het plangebied zo smal had getrokken en waarom andere zaken in de wijk er niet op aangehaakt konden worden. Als laatste werden burgers niet altijd goed op de hoogte gehouden van de zaken binnen het participatieproces en vielen er lange stiltes.

4.4.3 Dimensie inclusie (casus 3)

Nu wordt er getoond hoe casus 3 het deed op de dimensie inclusie aan de hand van het presenteren van de drie criteria voor deze dimensie.

Criterium 1 dimensie inclusie: toegang tot het proces (casus 3)

De locatie waar de bijeenkomsten werden gehouden was goed bereikbaar voor alle belanghebbenden. In dit geval was de locatie het gemeentehuis en alle respondenten gaven aan dat dit goed te bereiken was. De gemeente had als doel om participatieavonden zo dicht mogelijk bij de burgers te houden waarover het gaat. Respondent 2 gaf aan waarom er gekozen is voor het gemeentehuis. “Ja de bijeenkomsten waren hier steeds in het gemeentehuis. En er is daar in het gebied zelf ook niet zo veel.” (Persoonlijke communicatie, respondent 2, casus Veghelsedijk, 12-06-2017). Daarnaast gaven de belanghebbenden aan dat ze op de hoogte waren van de enquête en dat ze wisten hoe ze er moesten komen. Respondent 7 daarentegen gaf aan dat ze twijfels had of mensen de enquête wel goed konden vinden:

Ja ik vind altijd van als je zegt je kunt het vinden op de site onder Veghelsedijk. Dan vraag je nog al wat van burgers. En ook rondom die enquête van waar staat hij en hoe moet ik hem invullen. Dat ik hem toen niet meteen kon vinden. Dat vraagt dus toch ook wel wat van burgers. (Persoonlijke communicatie, respondent 7, casus Veghelsedijk, 13-07-2017)

Verder waren er meerdere kanalen ingezet door de gemeente om belanghebbenden op de hoogte te brengen (brief, website, sociale media, kranten). De belanghebbenden (respondent 4,5,6 & 7) gaven aan dat ze vooral middels een brief op de hoogte zijn gekomen. De wijze waarop ze zijn benaderd en geïnformeerd vonden ze netjes en keurig. Respondenten 5,6 & 7 gaven aan dat ze naar aanleiding van de brief wisten waar de bijeenkomsten over zouden gaan. “Ik denk dat dat wel goed was (de wijze van informeren). Gezien de hoge opkomst heeft dat ook wel gewerkt. Als daar honderd mensen zitten dan is het duidelijk wanneer het is en waar het is.” (Persoonlijke communicatie, respondent 6, casus Veghelsedijk, 22-06-2017). Respondent 4 geeft echter aan dat hij vooraf niet zo goed wist wat de avonden inhielden waarvoor hij was uitgenodigd. Respondent 4 zei daar het volgende over: “Die inloopavond, maar dat was de laatste avond had ik even niet een beeld van wat er precies gedaan werd. Uiteindelijk weet ik nu dus wat een inloopavond is en dat het dus is dat je iets kan bekijken en kan beoordelen.” (Persoonlijke communicatie, respondent 4, casus Veghelsedijk, 13-06-2017). Uit de enquête komt het volgende naar voren:

Tabel 26: Overzicht scores bij criterium 1 inclusie (casus 3)

Vraag 6: Was de locatie van de bijeenkomsten goed bereikbaar voor u?	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (16)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	0
	Noch oneens, noch eens	1
	eens	7
	Helemaal eens	8
Vraag 7: Op welke wijze bent u op de hoogte gebracht van de bijeenkomsten die de gemeente Uden heeft georganiseerd?	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (22) (Respondenten konden meerdere antwoorden aan kruisen)
	Via lokale weekbladen en/of dagbladen	3
	Via de website van de gemeente Uden	1
	Via folders opgehangen in de wijk	0
	Via een brief van de gemeente Uden	11
	Via sociale media (Facebook, Twitter)	2
	Anders (op de hoogte gesteld via de mail en via burelen)	5
Vraag 8: Vindt u dat u goed op de hoogte bent gebracht van de bijeenkomsten die de gemeente Uden heeft georganiseerd?	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (16)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	2
	Noch oneens, noch eens	3
	eens	10
	Helemaal eens	1
Vraag 9: Was het voor u van te voren duidelijk waar de bijeenkomsten over zouden gaan?	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (16)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	1
	Noch oneens, noch eens	1
	eens	12
	Helemaal eens	2

De resultaten van de enquête en van de interviews komen met elkaar overeen.

criterium 2 dimensie inclusie: het betrekken van alle stakeholders die zich geraakt voelen door beleid (casus 3)

In eerste instantie had de gemeente alleen de mensen die direct aan het plangebied wonen betrokken. Respondent 3 (ambtenaar) zei daar het volgende over: “ *Voor de eerste avond zijn de bewoners van de Veghelsedijk en een deel van Groenewoud (straat) zijn toen uitgenodigd en daar lag de grens. Echt wat direct invloed had op het project.* ” (Persoonlijke communicatie, respondent 3, casus Veghelsedijk, 13-06-2017). Na deze eerste avond kwam er kritiek vanuit het gebiedsplatform waarvan enkele leden aanwezig waren op deze eerste avond. Het gebiedsplatform vond dat de bewoners van de achterliggende wijk Groenewoud ook betrokken en uitgenodigd moesten worden. Respondent 7 een vertegenwoordiger van het Gebiedsplatform zei daar het volgende over:

Dat is een cruciaal punt en daar hebben wij het als Gebiedsplatform West heel vaak over. Van wij zijn geen vertegenwoordigers. Wij kijken naar het proces en ook in dit geval hebben wij benadrukt van het gaat niet alleen om direct aanwonend, maar het gaat er ook om wie gebruiken die weg. En zeker, omdat Groenewoud maar één uitgang heeft. [...] Dus die vertegenwoordigende rol hebben wij dus niet. Maar dat is nog al eens nodig om dat weer goed te laten horen. (Persoonlijke communicatie, respondent 7, casus Veghelsedijk, 13-07-2017)

Daarna werd er een tweede bijeenkomst georganiseerd waar wel de bewoners van de achterliggende wijk Groenewoud voor zijn uitgenodigd. Alle respondenten gaven aan dat uiteindelijk alle belanghebbende partijen hebben deelgenomen en dat er geen partijen misten of overbodig waren. De gemeente Uden benaderde alle partijen op ongeveer dezelfde wijze met uitzondering van de nonnen in het klooster, het Museum voor Religieuze Kunst en een hotel. Respondent 3 zei daar het volgende over:

Het enige ja we hebben een verschil gemaakt naar de nonnen in het klooster en het bestuur van het museum en de exploitant van het hotel dat daar zit. Daar zijn we iets meer persoonlijk nog naar toe gegaan. De nonnen in het bijzonder, omdat het is een gesloten gemeenschap daar kom je zomaar niet binnen. En toen hebben we via het bestuur van het museum nog het een en het andere kunnen regelen. Dat vond ik wel heel erg bijzonder. (Persoonlijke communicatie, respondent 3, casus Veghelsedijk, 13-06-2017)

criterium 3 dimensie inclusie: het toepassen van meerdere technieken binnen een participatietraject om partijen te betrekken (casus 3)

In totaal waren er drie avonden georganiseerd. De eerste twee avonden waren georganiseerd om burgers op de hoogte te brengen van de herinrichting van de Veghelsedijk en om belanghebbenden ruimte te geven om punten aan te dragen. De derde bijeenkomst de inloopbijeenkomst was er om het voorlopige plan aan belanghebbenden te presenteren en belanghebbenden de kans te geven om nog op en aanmerkingen te geven op het plan. Tevens was er een mogelijkheid voor belanghebbenden om een enquête in te vullen. Er waren dus meerdere mogelijkheden geweest om als belanghebbende deel te nemen. Nu wordt aangegeven hoe de verschillende respondenten deze vormen van participeren hebben ervaren.

Merendeel van de gesproken belanghebbenden waren positief over de wijze waarop de bijeenkomsten zijn georganiseerd. Respondent 6 zei daar het volgende over:

Voor mij was de aanpak van laat eerst maar mensen uit niks ideeën geven. Van als je hier iedere dag hierover die straat rijdt en je gaat over die hobbels en dat er wordt gezegd we moeten het aanpakken. Dan mogen best mensen zeggen van dat moet je zus doen of dat moet je zo doen. Ik denk dat de aanpak goed is, want dan komen er waarschijnlijk inzichten en ideeën die het projectteam van te voren niet heeft gezien. En als je het voorkauwt dan snij je alle creatieve ideeën en oplossingen af. (Persoonlijke communicatie, respondent 6, casus Veghelsedijk, 22-06-2017)

Er werd tijdens de tweede bijeenkomst eerst plenair gesproken en daarna werd de grote groep in kleinere groepen verdeeld. Het praten in kleinere groepen werd door alle belanghebbenden als prettig ervaren. Respondent 4 zei daar het volgende over:

“Dat ging op zich wel heel fijn, want dan hadden de mensen toch het gevoel van oké we mogen onze puntjes netjes aangedragen. Dus als je dan aan de begin van de avond niet gehoord werd. Dan werd het alsnog daar genoteerd.” (Persoonlijke communicatie, respondent 4, casus Veghelsedijk, 13-06-2017). Het spreken met elkaar in een grote plenaire groep werd als onprettig ervaren door alle belanghebbenden. Dit kwam deels, omdat erbij de tweede bijeenkomst een hele hoge opkomst was.

De ervaringen verschilden over de opzet van derde bijeenkomst (inloopavond). Respondent 4 gaf het volgende aan: *“Je kon rustig alles bekijken, langs die tafels lopen en rustig de tijd nemen om de opmerkingen nog op te schrijven.”* (Persoonlijke communicatie, respondent, casus Veghelsedijk, 13-06-2017). Respondent 5 daarentegen gaf aan dat hij het karakter van het vrije inlopen van mensen tijdens deze inloopavond minder vond. Hij zei daar het volgende over: *“Maar die avond vond ik wat ik net ook al zei een beetje rommelig, omdat iedereen van links naar rechts liep en iedereen komt en gaat.”* (Persoonlijke communicatie, respondent 5, casus Veghelsedijk, 14-06-2017).

Daarnaast gaven twee belanghebbenden die de enquête hadden ingevuld aan dat ze deze methode als prettig hebben ervaren. Respondent 5 zegt daar het volgende over: *“Dat vond ik wel prettig in mijn persoonlijke geval.[...] Ik vind dan wel dat je inbreng hebt en dan ligt het ook vast (bij de enquête). Je kunt wel iets vertellen, maar dat ziet iemand die een verslagje maakt, maar goed dan moet je nog allemaal verwoorden.”* (persoonlijke communicatie, respondent 5, casus Veghelsedijk, 14-06-2017). Er was echter ook een respondent die de methode van een enquête niet fijn vond. De enquête bestond uit een aantal vragen/stellingen over punten in het plangebied en dan konden burgers aangeven of ze het daar mee eens waren of juist niet. Respondent 7 zei daar het volgende over:

Ik heb hem juist daarom niet ingevuld de enquête (omdat er stellingen in stonden), zelf persoonlijk hè.[...] Nee dus die heb ik niet ingevuld nou ja ik vind dat ook niet zo'n handig instrument laten we het zo maar zeggen. En zeker niet als je uitgaat van stellingen, want dan kan je een hoop dingen niet kwijt. (Persoonlijke communicatie, respondent 7, casus Veghelsedijk, 13-07-2017)

Daarnaast gaf een andere respondent aan dat hij het prettig vond om punten en zaken die hij van belang achtte op papier kon invullen. Respondent 4 zei daar het volgende over: *“Ja dat helpt zeker en dan staat het genoteerd, dan wordt het ook geïnventariseerd en dat hebben we dus ook gedaan. Het is geïnventariseerd alle opmerkingen, die zijn puntsgewijs meegenomen.”* (Persoonlijke communicatie, respondent 4, casus Veghelsedijk, 13-06-2017).

Conclusie dimensie inclusie (casus 3)

De locatie van de bijeenkomsten was goed bereikbaar. Belanghebbenden zijn middels vele kanalen (brief, website, sociale media en lokale kranten/bladen) op de hoogte gesteld van de mogelijkheid om te participeren. Voor het merendeel van de belanghebbenden was het duidelijk waar de bijeenkomsten over gingen. In eerste instantie waren niet alle belanghebbenden betrokken in het participatietraject. Dit werd tijdens het participatietraject gecorrigeerd door het uitnodigen van de bewoners van de wijk Groenewoud. Als laatste waren er verschillende mogelijkheden en wijzen voor belanghebbenden om te participeren. In het algemeen werd de inrichting van deze mogelijkheden als prettig ervaren.

4.4.4 Dimensie deliberatie (casus 3)

Nu worden de resultaten getoond van casus 3 op de dimensie van deliberatie. Dit gebeurt aan de hand van het bespreken van de vier criteria van de dimensie deliberatie.

Criterium 1 dimensie deliberatie: toegang tot informatie en kennis door alle deelnemende partijen in het participatieproces (casus 3)

In het algemeen was de informatie die werd gepresenteerd helder voor de belanghebbenden. Er waren plattegronden van het plangebied en er waren schetsen van hoe het zou worden. Dit ondersteunend materiaal werd als verhelderend gezien. Respondent 5 zei daar het volgende over:

Het straatbeeld van het bestaande en het nieuwe dat werd heel duidelijk gepresenteerd ook die foto's die dan gepresenteerd zijn dat was echt verhelderend. Zeker weten dat was heel erg netjes.[...] Ik denk dat de uitleg die gegeven werd was verduidelijkend en als het niet duidelijk was kon je er nog vragen overstellen. Ik denk dat niemand naar huis hoefde te gaan van nou hoe zit het nou eigenlijk. Iedereen heeft zijn informatie gehad die hij/zij nodig heeft. En de een heeft het twee keer nodig en de ander drie keer en een ander helemaal niet. (Persoonlijke communicatie, respondent 5, casus Veghelsedijk, 14-06-2017)

Twee belanghebbenden gaven echter aan dat het punt van waarom er een fietsstraat moest komen en ook hoe een fietsstraat in z'n werk gaat niet helemaal helder was. Respondent 6 zei daar het volgende over:

Ja, er werd wel een plaatje gemaakt en die heb ik ook nog gedownload en die staat nog op mijn pc en dan heeft de gemeente daar staan van fietsstraat en fietsers en een auto en dat het smaller is gemaakt. Ja leuk, maar ik moet dan over een fietspad naar mijn wijk toe. Ja en nou daar waren wat onduidelijkheden over en voor mij is het nog steeds onduidelijk van wat de voorrangsregels zijn. (Persoonlijke communicatie, respondent 6, casus Veghelsedijk, 22-06-2017)

De uitwisseling van informatie ging vooral tussen de gemeente en de belanghebbenden en volgens de respondenten kregen alle belanghebbenden dezelfde informatie. Er was wel een bijeenkomst waar belanghebbenden onderling met elkaar in gesprek gingen in kleinere groepen. Tijdens deze avond was er sprake van uitwisseling tussen belanghebbenden. Respondent 6 zei daar het volgende over:

Er waren voldoende mensen van de gemeente aanwezig om vraag en antwoord te geven en ik zag ook mensen in groepjes praten van dat we het zus en zo moeten doen. En dat was die sfeer en die mogelijkheid om je mening te geven en die was best informeel en wel goed ja. En er werd nog uitgesproken van als je nog opmerkingen hebt door de ambtenaren van zet het op de email en stuur het ons toe. (Persoonlijke communicatie, respondent 6, casus Veghelsedijk, 22-06-2017)

Respondent 7 gaf kritiek over de wijze waarop de gemeente iedereen informeerde. Het volgende antwoord gaf respondent 7 op de vraag of iedereen dezelfde informatie kreeg van de gemeente?:

Ja in principe wel, maar ik heb daar ook niet zo 'n zicht op hoor. Ik heb niet de indruk dat er goed werd gezorgd wat ik dan convergeren en divergeren noem. Van hoe neem je iedereen mee in dat verhaal en ook hoe zeg je dan van we hebben gesproken met die en met die en dit is de stand van zaken. Er zijn ongetwijfeld bilaterale overleggen geweest van de een of de ander en zijn er contacten geweest. Maar hoe dat dan weer gecommuniceerd werd en wanneer en naar wie? (Persoonlijke communicatie, respondent 7, casus Veghelsedijk, 13-07-2017)

Uit de enquête kwamen de volgende resultaten naar voren:

Tabel 27: Overzicht scores bij criterium 1 dimensie deliberatie (casus 3)

Vraag 10: Was de informatie die met u werd gedeeld tijdens de bijeenkomsten begrijpelijk?	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (14)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	0
	Noch oneens, noch eens	0
	eens	12
	Helemaal eens	2
Vraag 11: Wisselden deelnemers aan de bijeenkomsten vrijelijk informatie uit aan elkaar?	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (14)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	1
	Noch oneens, noch eens	0
	eens	12
	Helemaal eens	1

De resultaten vanuit de enquête komen overeen met die van de interviews.

Criterium 2 dimensie deliberatie: structurele kenmerken voor constructieve interactie tussen partijen (casus 3)

De belanghebbenden vonden de omgeving van de gehouden bijeenkomsten prettig of hadden er verder niks op aan te merken. Er was koffie en thee beschikbaar, mensen werden ontvangen bij aankomst en de zaal was ingericht met allerlei tekeningen. Respondent 4 zei het volgende over de omgeving van de bijeenkomst:

Van de avonden die geweest zijn vond ik de raadzaal het beste. Die is daar ook het meest geschikt voor en is ruim, grote lange tafels. Waar jij je goed kon verplaatsen en de deuren waren open waar je dus een kop koffie kon krijgen en dan is er een stuk van de ontvangsthuis er dan bij. Dat vond ik voor dit soort bijeenkomsten..., hierboven was wat minder, maar in de raadszaal vind ik de beste locatie. (Persoonlijke communicatie, respondent 5, casus Veghelsedijk, 14-06-2017)

Verder vonden de belanghebbenden het tijdstip en de tijdsduur van de bijeenkomsten prettig of hadden er niks op aan te merken. Daarnaast vonden de gesproken belanghebbenden dat in het algemeen de gemeenteambtenaren of vertegenwoordigers van de gemeente zich goed opstelden. Respondent 6 zei daar het volgende over:

Nou de eerste keer, zeker toen het een beetje chaotisch was, was in het begin de facilitator of de projectleider die had een beetje een ongelukkige rol om te vertellen wat ze wilden, terwijl er nog niet zo veel bekend was en daar kwam wat onvrede uit het publiek voort, maar toen er uiteindelijk in groepjes werd gediscussieerd en er overal ambtenaren zaten aan tafeltjes en uitleg gaven en dat mensen konden praten en toen werd de sfeer meteen een stukje beter. En de tweede keer was de klantvriendelijkheid van de ambtenaren was gewoon goed. Ze gaven uitleg en in zoverre je daar om vroeg. (Persoonlijke communicatie, respondent 6, casus Veghelsedijk, 22-06-2017)

Respondent 4 vond in het algemeen dat de ambtenaren zich goed opstelden richting belanghebbenden, echter ervoer hij de rol van één externe begeleider als minder prettig. Respondent 4 zei daar het volgende over:

Ik heb wel gemerkt bij mensen dat dat ze zeker aan het begin het gevoel kregen dat ze afgekappt werden. Dat ze niet vrij konden uiten wat ze wilden uiten en wat op die agenda kwam. En die agenda moest strikt gevolgd worden en we willen zo laat stoppen klaar.[...]Ja die tweede avond maar goed daar hebben we het al eerder over gehad dat werd dan door een buitenbureau werd dat geleid en daar heb je dus gemerkt die hebben getracht heel strikt aan dat schema vast te houden. Persoonlijk vind ik dat niet fijn. Dat vonden de rest van de aanwezige ook niet.[...] Dat had wat vrijer mogen. Ik snap wel dat je op een gegeven moment dat je ergens iets in bepaalde perken moet gaan stellen. De organisatie had wat flexibeler mogen zijn en had beter kunnen reageren op de onverwacht hoge opkomst (Persoonlijke communicatie, respondent 4, casus Veghelsedijk, 13-06-2017)

Als laatste gaf respondent 7 aan dat ze geen voorstander was van het inhuren van externe partijen om burgerparticipatietrajecten te begeleiden. zij vond dat de gemeente deze capaciteit intern had moeten regelen. Respondent 7 zei het volgende daarover:

In mijn beleving is het dan ook belangrijk van wie laat je dit soort dingen doen (begeleiden van burgerparticipatieprocessen). In die zin zou ik er voor pleiten en dat heb ik ook al meer gezegd. Kijk we hebben in Uden twee gebiedscoördinatoren van 1,5 fte en er zijn bij dit soort processen waar het ook gaat om van hoe schakel je bewoners in dan zou je kunnen zeggen van nou gebiedscoördinatoren zijn de schakel tussen al die verschillende afdelingen binnen het gemeentehuis en voor een concrete context wat in een gebied loopt. En ik denk dat gewoon de capaciteit en dan de kwantitatieve capaciteit en dat die voor juist dit soort processen te weinig is, of extern wordt ingehuurd en dan niet goed genoeg van wordt geleerd. Ook al is het verkeerstechnisch project dat je eigenlijk gewoon met het oog op het proces van participatie van burgers, bewoners omwonende en die complexiteit ervan dat het dan heel erg goed is dat je dan kwalitatieve capaciteiten binnenshuis hebt van om dit soort processen goed aan te sturen. (Persoonlijke communicatie, respondent 7, casus Veghelsedijk, 13-07-2017)

Uit de enquête kwamen de volgende resultaten naar voren:

Tabel 28: Overzicht scores bij criterium 2 dimensie deliberatie (casus 3)

Vraag 12: <i>Vond u de omgeving waar de bijeenkomsten plaatsvonden aangenaam?</i>	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (14)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	1
	Noch oneens, noch eens	1
	eens	8
	Helemaal eens	4
Vraag 13: <i>Was het tijdstip en de tijdsduur van de georganiseerde bijeenkomsten van de gemeente Uden voor u geschikt en/of aangenaam?</i>	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (16)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	2
	Noch oneens, noch eens	2
	eens	8
	Helemaal eens	4
Vraag 14: <i>Stelden de ambtenaren van de gemeente Uden zich neutraal (onpartijdig) op?</i>	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (14)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	3
	Noch oneens, noch eens	5
	eens	5
	Helemaal eens	1
Vraag 15: <i>Lieten de ambtenaren van de gemeente Uden u en andere medebelanghebbenden aan het woord?</i>	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (14)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	0
	Noch oneens, noch eens	1
	eens	11
	Helemaal eens	2

De resultaten van de enquête komen aardig overeen met die van de interviews.

Criterium 3 dimensie deliberatie: het faciliteren van constructieve persoonlijk gedragingen (casus 3)

Volgens alle respondenten gingen personen goed en keurig met elkaar om. Respondent 4 zei daar het volgende over:

Mensen hebben wel met respect voor elkaar discussies gevoerd. Het was niet bekvechten ofzo.[...] Ja en bij discussies heb je altijd wel dat sommige mensen elkaar in de reden proberen te vallen, maar dat hoort er ook een beetje bij en wat betreft is het gewoon netjes en ordelijk verlopen. (Persoonlijke communicatie, respondent 4, casus Veghelsedijk, 13-06-2017)

Bovendien werd er aangegeven dat er geen geschreven regels zijn opgesteld van hoe mensen met elkaar om moesten gaan tijdens de bijeenkomsten. Er zijn tevens geen afspraken of gedragsregels gevonden in de onderzochte documenten. Er werd volgens sommige respondenten wel even kort aangegeven door de gemeente dat het van belang was dat iedereen goed naar elkaar luisterde. Verder werd er niemand op zijn of haar gedrag aangesproken. Respondent 6 zei daar het volgende over:

Ik kan het me niet meer zo goed herinneren, maar ik denk dat dat wel door de ambtenaren is gezegd van er zijn een aantal spelregels. Zo van elkaar laten uitpraten en om op een correcte en respectvolle manier met elkaar om te gaan. En er werd niet geschreeuwd en ook niet richting ambtenaren, nee het was allemaal wel beleefd en correct. (Persoonlijke communicatie, respondent 6, casus Veghelsedijk, 22-06-2017)

De begeleidende ambtenaren (respondenten 1, 2 & 3) gaven ook aan dat personen goed met elkaar omgingen tijdens de bijeenkomsten. Uit de enquête kwam het volgende resultaat:

Tabel 29: Overzicht scores bij criterium 3 dimensie deliberatie (casus 3)

Vraag 16: <i>Gingen mensen tijdens de bijeenkomsten respectvol met elkaar om? (mensen lieten elkaar uitspreken en mensen vielen elkaar niet op de persoon aan)</i>	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (14)
	Helemaal oneens	1
	Oneens	2
	Noch oneens, noch eens	3
	eens	7
	Helemaal eens	1

Dit resultaat uit de enquête komt redelijk overeen met wat er in de interviews werd gezegd, echter is het resultaat uit de enquête iets negatiever dan de bevindingen uit de interviews.

Criterium 4 dimensie deliberatie: adequate analyse (casus 3)

De gemeente Uden presenteerde in de laatste bijeenkomst het voorlopig plan en daarmee gaf de gemeente Uden belanghebbenden de mogelijkheid om het in te zien. Daarnaast waren er reactieformulieren op deze bijeenkomst aanwezig en konden belanghebbenden reacties geven op het plan. De gemeente verzamelde al deze ingevulde reactieformulieren en beantwoordde ze allemaal. Al deze verzamelde reactieformulieren en de antwoorden daarop werden samengevoegd tot een reactienota. Deze reactienota werd verstuurd naar alle belanghebbenden die een reactieformulier hadden ingevuld.

De gesproken belanghebbenden vonden het daarentegen niet helemaal helder en inzichtelijk hoe de gemeente de afweging maakte om tot het eindontwerp te komen. Voor respondent 4 was het bijvoorbeeld niet duidelijk wat er werd gedaan met de zaken die niet direct vielen binnen het plangebied. Respondent 4 zei het volgende daarover:

Nee dat is niet helemaal teruggekomen. Ik denk dan ook aan zaken die buiten het plan zitten. Had daar ook even wat informatie over gegeven. Meld dan in ieder geval oké valt niet binnen dit plan, maar we nemen het mee bij vervolg zaken. Dat stuk naar de St. Janstraat en dat stuk naar de Birgittinessenstraat, of ook naar de Helenastraat toe van hoe in de toekomst, want waarschijnlijk stop het hier niet zo. Want ergens komt die fietsstraat uit en hoe ga je verder naar de CSU toe. Dat is niet duidelijk bijvoorbeeld. (Persoonlijke communicatie, respondent 4, casus Veghelsedijk, 13-06-2017)

Respondent 7 daarentegen was kritischer op de wijze waarop de gemeente een afweging maakte tot een besluit. Respondent 7 gaf het volgende aan:

Ja dat is voor mij gewoon een black box ik weet natuurlijk dat verschillende belanghebbenden, zoals Museum van Religieuze Kunst en de aanwonenden en dat is niet altijd inzichtelijk. In ieder geval dan komt er wat uit en dan is er een inloopavond en feitelijk hoe dat proces van afweging is gegaan, is niet inzichtelijk ook niet voor het gebiedsplatform. (Persoonlijke communicatie, respondent 4, casus Veghelsedijk, 13-07-2017)

De wijze van verantwoorden middels een reactienota werd door de belanghebbenden als een goede verantwoordingsmethode gezien. Volgens respondent 4 werden er serieuze antwoorden gegeven op de reacties die door belanghebbenden waren ingebracht. Uit de enquête kwamen de volgende resultaten naar voren:

Tabel 30: Overzicht scores bij criterium 4 dimensie deliberatie (casus 3)

Vraag 17: <i>Gaven de ambtenaren van de gemeente Uden goede onderbouwde reacties (mondeling en schriftelijk) op de ingebrachte punten door u en uw medeburgers?</i>	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (14)
	Helemaal oneens	1
	Oneens	3
	Noch oneens, noch eens	4
	eens	5
	Helemaal eens	1
Vraag 18: <i>Was volgens u de gemeente Uden transparant en open over hoe zij (de gemeente Uden) tot het definitieve eindplan is gekomen</i>	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (16)
	Helemaal oneens	2
	Oneens	1
	Noch oneens, noch eens	8
	eens	5
	Helemaal eens	0

De resultaten die uit de enquête komen redelijk overeen met die van de interviews.

Conclusie dimensie deliberatie (casus 3)

In het algemeen was de informatie die werd ingebracht tijdens de bijeenkomsten inzichtelijk en helder. Alleen het concept fietsstraat was bij belanghebbenden niet helemaal helder van wat het inhield en hoe het werkte in de praktijk. De gemeente gaf iedereen dezelfde informatie en partijen wisselden onderling informatie met elkaar uit. Verder werd de houding van de ambtenaren in het algemeen als prettig ervaren. De rol van één externe begeleider werd niet altijd als prettig ervaren. De omgeving van de bijeenkomsten werd als goed ervaren en was verder niks op aan te merken. Bovendien gingen burgers in het algemeen goed met elkaar om. Af en toe werden de discussies wat feller gevoerd, maar er is geen sprake geweest van dat het uit de hand liep. Verder waren er geen geschreven gedragsregels opgesteld. Er werd wel mondeling benadrukt om naar elkaar te luisteren en goed met elkaar om te gaan. Als laatste was het voor de meeste belanghebbenden niet helemaal duidelijk hoe de gemeente de afweging maakte om tot het eindplan te komen. Er waren wel mogelijkheden geboden om het eindontwerp in te zien (via inloopbijeenkomst) en via de reactienota trachtte de gemeente transparant te zijn.

4.4.5 Dimensie legitimiteit (casus 3)

Nu wordt er gekeken hoe casus 3 deed op de dimensie legitimiteit. Alle belanghebbenden accepteerden het uiteindelijke ontwerp voor de herinrichting van de Veghelsedijk. Voor een groot deel had dit te maken met het feit dat belanghebbenden zijn betrokken. Daarnaast accepteerden veel belanghebbenden het plan om de Veghelsedijk aan te pakken, omdat de Veghelsedijk in de oude situatie er zeer slecht bij lag. Alle respondenten ervoeren de urgentie om deze weg te renoveren. Respondent 4 zei daar het volgende over:

Ja ik steun het volledig.(gelach) dat stuk van de Veghelsedijk was al heel lang aan vervanging toe en het was gewoon heel erg slecht. Ja, persoonlijk vind ik dat wel een hele fijne bijdrage dat je als burger de gelegenheid krijgt om je wensen kenbaar te maken en dat ze niet altijd uitgevoerd worden dat weet je, maar de mogelijkheid is er. (Persoonlijke communicatie, respondent 4, casus Veghelsedijk, 13-07-2017)

Daarnaast gaven alle respondenten aan doordat er belanghebbenden zijn gesproken er aan zaken werd gedacht die anders waren vergeten. Volgens de belanghebbenden resulteerde dit in een beter plan dan wanneer de gemeente geen belanghebbenden had betrokken. Bovendien waren alle respondenten het erover eens dat dit participatieproces tot meer draagvlak heeft geleid onder de burgers. Echter gaf respondent 6 ook aan dat de acceptatie en draagvlak onder burgers ook afhangt van het feit hoe de weg dadelijk in de praktijk zal gaan functioneren. Respondent 6 zei daar het volgende over:

Als het goed is er veel draagvlak, maar als er nog knelpunten zijn dan denk ik dat een groot gedeelte in deze wijk zal zeggen van hebben we inspraak mogen hebben en dan hebben we aangegeven dat dat daarvoor een knelpunt is en dan hebben ze dan nog niet geluisterd. Als het niet honderd procent werkt zal die kritiek heel erg snel komen ja. (Persoonlijke communicatie, respondent 6, casus Veghelsedijk, 22-07-2017)

Als laatste gaven de respondenten 4, 5 en 7 aan dat het project wel meer van hun voelt dan andere projecten van de gemeente Uden, omdat ze erbij werden betrokken. Tevens gaf respondent 7 nog aan dat ze het proces van burgerparticipatie aan het begin niet goed vond gaan en dat dat in de loop van de tijd beter werd.

Uit de enquête kwamen de volgende resultaten naar voren:

Tabel 31: Overzicht scores bij criterium 1 dimensie legitimiteit (casus 3)

Vraag 19: <i>Accepteert u het definitieve plan?</i>	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (16)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	4
	Noch oneens, noch eens	4
	eens	8
	Helemaal eens	0
Vraag 20: <i>Vraag 28: Bent u tevreden met het definitieve plan?</i>	Antwoordmogelijkheden	Aantal antwoorden totaal: (16)
	Helemaal oneens	0
	Oneens	4
	Noch oneens, noch eens	5
	eens	6
	Helemaal eens	1

De resultaten uit de enquête komen redelijk overeen met de resultaten van de interviews. De resultaten uit de interviews zijn daarentegen een stuk positiever dan de resultaten van de enquête. Deels kan dit komen, omdat er belanghebbenden zijn gesproken die ook allemaal nauw betrokken zijn geweest bij het burgerparticipatieproces.

Conclusie dimensie legitimiteit (casus 3)

In het algemeen steunden en accepteerden burgers het uiteindelijke plan. Daarnaast zijn burgers tevreden met het ontwerp wat nu in uitvoering ligt. Een gedeelte van die tevredenheid zit hem in het feit dat belanghebbenden werden betrokken bij het ontwerpen van de herinrichting van de Veghelsedijk. Aan de andere kant zijn bewoners allang blij dat de weg die in slechte staat was wordt aangepakt. Als laatste gaven geïnterviewde respondenten aan dat er aan belangen en zaken zijn gedacht die anders door de gemeente over het hoofd waren gezien als burgers niet waren betrokken bij het plan.

4.5 Vergelijking en beoordeling van de drie casussen

Nu de drie casussen zijn gepresenteerd worden ze nu naast elkaar gelegd. Er wordt gekeken wat de eventuele verschillen en overeenkomsten zijn tussen de verschillende casussen op de vier dimensies (invloed, inclusie, deliberatie en legitimiteit). Tevens is er gekeken waar deze eventuele verschillen en overeenkomsten tussen de casussen door werden veroorzaakt. Bovendien worden de drie casussen nu voorzien van een beoordeling. Dit gebeurt aan de hand van het opgestelde beoordelingskader in paragraaf 3.7. Als laatste is er gekeken of de verklarende factoren (paragraaf 2,4) voor de kwaliteit van burgerparticipatie terug zijn gevonden in de casussen.

4.5.1 Dimensie invloed (vergelijking casussen)

In deze paragraaf worden de drie casussen vergeleken op de dimensie invloed. Dit gebeurt aan de hand van drie criteria van invloed.

Criterium 1 dimensie invloed: het beschikken over macht om het proces en uitkomst van burgerparticipatie te kunnen beïnvloeden (vergelijking casussen)

Er was ten eerste een verschil te zien in de mate dat burgers konden meebepalen/beslissen/meepraten bij de drie casussen. Bij casus 1 kruising Losplaats-Velmolenweg mocht de klankbordgroep meepraten over het ontwerp en een prioriteitenlijst maken waar het uiteindelijke plan aan moest voldoen, maar had geen beslissingsrecht over bepaalde keuzes in het ontwerp. Bij casus 2 St. Janstraat- Birgittinessenstraat mochten burgers zelf plannen schetsen en had de projectgroep beslissingsrecht over het kiezen van varianten en zeggenschap over bepaalde keuzes in het ontwerp. Bij casus 3 herinrichting Veghelsedijk mochten burgers alleen maar zaken aandragen. Bij casus 3 hadden belanghebbenden geen beslissingsrecht of iets dergelijks.

Bij alle drie de casussen konden burgers hun punten inbrengen die ze van belang vonden. Bij casus 2 hadden belanghebbenden de meeste mogelijkheden en bevoegdheden om invloed uit te kunnen oefenen. Bij casus 3 hadden belanghebbenden de minste mogelijkheden of bevoegdheden om het eindontwerp te kunnen beïnvloeden en casus 1 zat er tussen in.

Vervolgens verschilden de casussen in de mate waarin er gestreefd werd naar consensus. Bij casus 1 werd er gestreefd om alle belangen van alle partijen terug te laten komen in het uiteindelijk plan. Bij casus 2 daarentegen was er sprake van veel tegenstrijdige belangen waardoor het niet mogelijk was om tot een plan te komen op basis van consensus. Bij casus 2 moesten er keuzes gemaakt worden op basis van meerderheid van stemmen, want anders was er nooit een eindontwerp gekomen. Bij de derde casus was er niet echt sprake van een situatie waar de belanghebbenden er onderling uit moesten komen. De belanghebbenden mochten punten aandragen, maar de gemeente woog alle belangen af en plaatsten in het plan.

Bij casus 1 was er sprake van het meeste streven naar consensus. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat alle verschillende belanghebbenden baat hadden bij een veilige verkeersoplossing die voor een goede doorstroming zorgt. Het maakt dan het niet veel uit of een belanghebbende een ondernemer of een bewoner is. Bij casus 2 was er sprake van het minste streven naar consensus. Een mogelijke verklaring hiervoor was dat erbij deze casus veel verschillende partijen aan tafel zaten met veelal uiteenlopende en tegenstrijdige belangen. Bovendien hebben de partijen in dit gebied al een lange negatieve geschiedenis met elkaar.

criterium 2 dimensie invloed: de integratie van het burgerparticipatieproces in de besluitvormingsproces (van overheden) (vergelijking casussen)

Bij alle drie de casussen was het duidelijk dat de input die werd geleverd door de belanghebbenden naar het college ging en dat het college het laatste woord had.

In het algemeen was het in alle drie de casussen helder wat de bevoegdheden waren van de belanghebbenden en wat de kaders waren van het project. Daarentegen ontstond erbij zowel casus 2 als 3 discussie waar belanghebbenden wel of niet over mochten meepraten. Bij casus 2 wilden bewoners graag tijdens de projectbijeenkomsten over het thema overlast praten. De gemeente had dit thema doelbewust uit de projectgroep gehaald, omdat het te veel conflict opleverde. Daarnaast is het thema overgeplaatst naar een aparte bijeenkomst voor burgers. Bovendien was erbij casus 2 te weinig kenbaar gemaakt aan de projectleden welke kaders van belang waren bij het ontwerpen van het te herinrichten gebied. Dit heeft deels geleid tot het terugfluiten van de voorkeursvariant van de projectgroep. Bij casus 3 vroegen veel belanghebbenden zich af waarom de gemeente zo strak op het plangebied bleef zitten en waarom de gemeente het niet breder en meer integraal aan wilde pakken. Bij casus 1 was er geen enkele discussie van waarover wel of niet overgepraat kon worden.

criterium 3 dimensie invloed: het betrekken van de deelnemende burgers het gehele proces door bij beslissingsmomenten (vergelijking casussen)

De casussen verschilden zeer van elkaar in de mate van het betrekken van belanghebbenden het gehele proces door. Bij casus 1 werd de klankbordgroep het gehele proces door en tevens tijdens de uitvoering op de hoogte gehouden van zaken die in gang werden gezet of wijzigden. Daarentegen werden de belanghebbenden bij casus 1 die niet in de klankbordgroep zaten niet continu op de hoogte gehouden. Zij hebben alleen de inloopavond als mogelijkheid gehad om betrokken te raken bij het project. Voor de rest moesten belanghebbenden buiten de klankbordgroep het doen met nieuwsberichten die verzonden werden middels verschillende informatiekanalen (lokale kranten, sociale media, de gemeentewebsite etc.).

Bij casus 2 werden de leden van de projectgroep in het algemeen goed op de hoogte gehouden van zaken die speelden tijdens het proces, behalve op één belangrijk moment na. De voorkeursvariant van de projectgroep werd namelijk teruggefloten door de gemeente Uden en dit kwam als een grote verrassing voor de projectgroep. Een mogelijke verklaring voor de verrassing was dat de (verkeers)veiligheidsinformatie die ervoor zorgde dat de voorkeursvariant werd afgekeurd niet een keer eerder was ingebracht tijdens de bijeenkomsten. Bovendien kwam het college aan het einde van het proces nog met een extra parkeervraag. Wederom werden de belanghebbenden die geen lid waren van de projectgroep minder goed op de hoogte gehouden van zaken die speelden in het proces. Niet-leden van de projectgroep hadden aan het begin en aan het einde van het proces een bijeenkomst om op de hoogte te komen van het project. Daarnaast konden ze het proces volgen middels de informatiekanalen van de gemeente (lokale kranten, sociale media, de gemeentewebsite etc.).

Bij casus 3 werden de belanghebbenden matig op de hoogte gehouden door de gemeente wanneer er zaken wijzigden. Dit gold vooral voor de fase na de laatste bijeenkomst (inloopavond). Burgers vroegen zich af wanneer er zaken (van uitvoering) van start gingen en de informatie die dan na lange tijd werd gegeven werd niet als voldoende ervaren. Een mogelijke verklaring voor het matige betrokken houden van de belanghebbenden door de gemeente was dat er enkele wisselingen zijn geweest van ambtenaren gedurende het proces. Een andere mogelijke verklaring kan zijn dat er geen projectgroep of klankbordgroep was opgericht.

De gemeente had in dit geval dan geen kerngroep van belanghebbenden waar ze snel en direct mee kon communiceren en die ze op de hoogte kon houden. Er was nu geen centraal aanspreekpunt voor de gemeente om belanghebbenden te bereiken of te informeren.

Nu wordt er in een tabel kort weergegeven in welke mate de drie casussen voldeden aan de criteria van invloed en de dimensie van invloed.

Tabel 32: Beoordeling dimensie invloed

	Criterium 1: macht over proces en uitkomst	Criterium 2: integratie van participatie in besluitvormingsproces	Criterium 3: burgers het gehele proces betrekken bij besluiten	Dimensie invloed
Casus 1	Goed	Goed	Goed	Goed
Casus 2	Ruim voldoende	Voldoende / Ruim voldoende	voldoen	Ruim voldoende
Casus 3	Ruim voldoende	Voldoende	matig	Voldoende

4.5.2 Dimensie inclusie (vergelijking casussen)

Nu wordt er gekeken hoe de verschillende casussen voldeden aan de dimensie inclusie. Tevens wordt er gekeken wat de mogelijke oorzaken zijn voor de verschillen tussen de casussen.

Criterium 1 dimensie inclusie: toegang tot het proces (vergelijking casussen)

Bij alle drie de casussen was de locatie van waar de bijeenkomsten werden gehouden goed bereikbaar voor de belanghebbenden. Bij alle drie de casussen werden de bijeenkomsten gehouden op het gemeentehuis. De gemeente Uden probeerde altijd de bijeenkomsten zo dicht mogelijk bij de belanghebbenden te houden. In dit geval waren de locaties van de casussen allemaal dichtbij het gemeentehuis.

De gemeente Uden zette bij alle casussen meerdere informatiekanalen in om belanghebbenden op de hoogte te brengen van de mogelijkheid om te participeren.

Bij casus 1 werd er aangegeven door klankbordleden dat ze goed op de hoogte werden gesteld van de mogelijkheid om lid te worden van de klankbordgroep. Daarnaast was het voor hun duidelijk wat dit inhield. Veel klankbordleden bij casus 1 hadden al wat ervaring met projecten waar burgers door de gemeente worden betrokken. Het gevaar dreigde hiermee te ontstaan dat de gemeente veelal de ‘oude bekende’ personen betrok die uit zichzelf al betrokken zijn met allerlei zaken die in de gemeente Uden spelen. In welke mate belanghebbenden die niet in de klankbordgroep zaten goed op de hoogte waren gesteld van de mogelijkheid om te participeren en wat dit inhield, kan dit onderzoek geen antwoord op geven.

De projectleden bij casus 2 gaven aan dat ze op een goede manier op de hoogte waren gebracht en dat ze wisten wat het inhield om lid te worden van een projectgroep. Daarnaast gaf een lid van de projectgroep (bewoner) aan dat hij twijfels had of bewoners die wat verderop wonen, wisten dat er een mogelijkheid was om te participeren. Wederom was het moeilijk te achterhalen in welke mate de personen die niet in de projectgroep zaten, vonden dat ze goed op de hoogte zijn gebracht van de mogelijkheid om te participeren en wat dit participeren inhield.

In het algemeen vonden de respondenten bij casus 3 dat ze netjes op de hoogte waren gebracht en dat ze wisten wat het inhield om te participeren. Daarnaast gaven ze aan dat ze vooral middels een brief op de hoogte waren gesteld en dat dit een goede heldere manier was. Er kwam tevens naar voren dat sommige bewoners niet altijd meteen vooraf een beeld hadden van wat er op een participatiebijeenkomst wordt gedaan. Dit werd verder niet als vervelend ervaren door burgers. Een mogelijke reden dat burgers niet altijd meteen wisten hoe een inloopavond verloopt was, omdat ze er vaak weinig ervaring mee hadden.

criterium 2 dimensie inclusie: het betrekken van alle stakeholders die zich geraakt voelen door beleid (vergelijking casussen)

In alle drie de casussen werd er aangegeven dat alle belanghebbenden uit het betreffende gebieden aanwezig waren. Daarnaast waren er overeenkomsten en verschillen hoe de gemeente ervoor zorgde dat alle belanghebbenden werden betrokken.

Een overeenkomst was dat de gemeente Uden bij alle casussen in overleg ging met het betreffende gebiedsplatform van gebied waar het project zich afspeelde. Er werd dan samen met het gebiedsplatform gekeken welke belanghebbenden er benaderd moesten worden voor het proces. Er was daarentegen bij casus 3 in eerste instantie niet volledig het advies van het gebiedsplatform overgenomen om de bewoners van een aanliggende wijk (waarvan de straat Vaghelsedijk een ontsluitingsweg is) te betrekken. In tweede instantie werd er wel geluisterd door de gemeente naar het advies van het gebiedsplatform om de bewoners van deze aanliggende wijk uit te nodigen. Dit geresulteerde in een extra inspraakbijeenkomst die werd georganiseerd. Daarnaast was er bij casus 3 geen klankbordgroep/projectgroep opgericht waardoor er geen onderscheid werd gemaakt tussen belanghebbenden.

Bij casus 1 werd er gekozen om een klankbordgroep op te richten met allerlei partijen uit het gebied. De personen voor deze klankbordgroep werden direct uitgenodigd. Zij hoefden zichzelf niet aan te melden. Het voordeel hiervan was dat de gemeente heel erg gericht partijen kon kiezen die van belang waren en zelf de regie hield van wie meedeelde en wie niet. Het nadeel hiervan was dat de gemeente belanghebbenden die niet uitgenodigd waren de kans ontnam om deel te nemen aan de klankbordgroep. Daarnaast werd de samenstelling van de klankbordgroep voorgelegd aan het gebiedsplatform waardoor er een controlemoment heeft plaatsgevonden.

Bij casus 2 is er eerst een algemene bijeenkomst geweest waar alle belanghebbenden in het gebied voor waren uitgenodigd. Op deze bijeenkomst werd door de gemeente aangegeven dat er een projectgroep werd geformeerd en dat men zich hiervoor kon aanmelden. Er zijn toen meer aanmeldingen gekomen dan dat er plaats was voor in de projectgroep (bestond uit ongeveer twintig personen). Er werd toen door de gemeente geloot van welke belanghebbenden er mochten deelnemen. Bij de loting werd er rekening gehouden met dat alle soorten belanghebbenden een plaats in de uiteindelijke projectgroep kregen. Volgens de projectleden waren alle partijen vertegenwoordigd in de projectgroep. Echter kwam uit de kant van de bewoners het geluid dat zij met stemmen altijd in de minderheid waren en daardoor veelal het onderspit delfden tijdens het stemmen. Daarnaast gaven alle projectleden aan dat de politie en een verkeersambtenaar die het plan hadden teruggefloten op veiligheidsgronden op een of andere wijze betrokken hadden moeten worden. Volgens de projectleden hadden deze twee partijen hun bepalende kennis gedurende het traject persoonlijk in de projectgroep moeten toelichten.

Criterium 3 dimensie inclusie: het toepassen van meerdere technieken binnen een participatietraject om partijen te betrekken (vergelijking casussen)

De drie casussen verschilden op bepaalde zaken erg van elkaar, echter waren er ook enkele overeenkomsten tussen de casussen. Overeenkomsten waren dat alle drie de casussen eindigden met een inloopbijeenkomst waar belanghebbenden het voorlopige ontwerp konden inzien en eventueel op en aanmerkingen konden geven. Een inloopbijeenkomst kenmerkt zich doordat burgers vrij mogen binnenlopen en individueel het voorlopige plan kunnen bekijken. Daarnaast kwam in alle casussen de reactienota terug als middel om burgers inspraak te geven. Daarnaast trachtte de gemeente om burgers zoveel mogelijk in kleine groepen rondom tafels met elkaar in gesprek te laten gaan onder begeleiding van een ambtenaar. Daarentegen waren er ook verschillen tussen de casussen als het gaat om de vorm en de inrichting van het proces.

Bij casus 1 werd de focus erg gelegd op de klankbordgroep die de voorwaarden in kaart bracht van waar de verkeersoplossing aan moest voldoen. Tijdens deze bijeenkomsten zaten belanghebbenden in een halve cirkel en mochten ze middels een computersysteem stemmen en waarden geven aan zaken die ze van belang vonden. Op deze wijze werd de inbreng van elk lid van de klankbordgroep vastgelegd en gewaarborgd. De methode van het prioriteren van zaken middels het toebedelen van scores aan deze zaken in een computersysteem werd door belanghebbenden als prettig ervaren. Als laatste vond er een inloopbijeenkomst plaats voor alle belanghebbenden.

Bij casus 2 waren er twee soorten bijeenkomsten georganiseerd. Er waren projectbijeenkomsten en algemene bijeenkomsten georganiseerd. Er werd van start gegaan met een algemene bijeenkomst die als doel had om in kaart te brengen wat zaken waren die speelden in het gebied. De zaken die naar voren kwamen uit deze eerste algemene bijeenkomst waren het startpunt voor de projectgroep om mee aan de slag te gaan. In totaal waren er zeven projectbijeenkomsten en deze bijeenkomsten waren verschillend georganiseerd. Er waren bijeenkomsten waar iedereen rond een grote tafel zat. Daarnaast waren er enkele bijeenkomsten waar erin kleine groepjes met diverse samenstellingen uit een werd gegaan om verschillende varianten te bekijken en te bespreken. Het stemmen tijdens de bijeenkomsten ging op vele verschillende manieren. Er werd met briefjes gestemd, maar ook met de hand. Daarnaast werd er een selectiemethode toegepast van het ophangen van verschillende varianten aan de muur en dan viel steeds de variant met de minste stemmen af tot dat er maar één variant overbleef. Dit werd door de respondenten als een heldere en eerlijke methode ervaren.

Casus 3 onderscheidde zich doordat er naast drie bijeenkomsten er ook een enquête werd afgenomen onder belanghebbenden. Er waren twee inspraakbijeenkomsten waar belanghebbenden punten mochten inbrengen die zij van belang vonden. Bij de eerste inspraakbijeenkomst was er een plenaire sessie en bij deze bijeenkomst waren alleen de directe omwonenden uitgenodigd. De tweede inspraakbijeenkomst ging plenair van start en daarna werden belanghebbenden verdeeld over verschillende groepen. Bij de tweede inspraakbijeenkomst waren ook de bewoners van de achterliggende wijk uitgenodigd en zij waren in grote getalen aanwezig. Na de tweede inspraakbijeenkomst werd erop basis van punten die naar voren kwamen een enquête opgesteld. In deze enquête konden belanghebbenden aangeven hoe ze over deze punten dachten. De resultaten van deze enquête werden gebruikt voor het maken van keuzes in het ontwerp. Als laatste werd er een inloopbijeenkomst georganiseerd voor alle belanghebbenden om het voorlopige plan in te kunnen zien.

Nu wordt er in een tabelvorm kort weergegeven in welke mate de drie casussen voldeden aan de criteria van inclusie en de dimensie van inclusie.

Tabel 33: Beoordeling dimensie inclusie

	Criterium 1: toegang tot het proces	Criterium 2: alle stakeholders betrekken	Criterium 3: toepassen van meerdere technieken	Dimensie inclusie
Casus 1	Goed	Ruim voldoende	Ruim voldoende	Ruim voldoende / goed
Casus 2	Goed	Ruim voldoende	Ruim voldoende	Ruim voldoende / goed
Casus 3	Goed	Ruim voldoende	Ruim voldoende	Ruim voldoende / goed

4.5.3 Dimensie deliberatie (vergelijking casussen)

Er wordt nu een vergelijking gemaakt bij de dimensie deliberatie. Wederom gebeurt dit aan de hand van het vergelijken van drie casussen op meerdere criteria.

Criterium 1 dimensie deliberatie: toegang tot informatie en kennis door alle deelnemende partijen in het participatieproces (vergelijking casussen)

Bij alle drie de casussen was in het algemeen de ingebrachte informatie door de verschillende partijen helder en inzichtelijk. Daarnaast vond erbij alle casussen uitwisseling plaats van informatie tussen de verschillende partijen. Bijzonder goed was de helderheid van de ingebrachte informatie en de uitwisseling van informatie bij casus 1. De klankbordleden bij casus 1 hadden hier weinig op of aan te merken. Een mogelijke verklaring voor deze helderheid was dat er een hele goede verkeersdeskundige aanwezig was die goed zaken kon uitleggen. Daarnaast was er een goede sfeer in de groep wat bevorderlijk werkte om zaken in te brengen. Deels was deze goede sfeer te verklaren doordat alle partijen graag een oplossing wilden voor de bestaande gevaarlijk kruising. Daarnaast maakte het computerprogramma inzichtelijk wat de groep als geheel van belang vond. Dit verschaftte voor de klankbordgroep helderheid van wat de gezamenlijk bepaalde prioriteiten waren.

Bij de casussen 2 & 3 waren er echter enkele zaken die beter konden. Bij casus 2 werd er aangegeven dat de projectgroep graag meer informatie en toelichting had gehad van de gemeente waarom hun voorkeursvariant was teruggefloten. Sommige projectleden gaven aan dat ze op dat moment ondersteunend materiaal hadden willen zien. Daarnaast was het volgens enkele respondenten beter geweest als de gemeente meer informatie had verschaft over beleidsstukken die van toepassing waren op het project. Verder brachten alle belanghebbenden hun punten en zaken in en werd informatie uitgewisseld onderling. Het luisteren naar wat andere inbrachten verliep echter af en toe stroef. Vooral de bewoners hadden het gevoel dat er niet werd geluisterd naar zaken die zij inbrachten met name door de horecaondernemers. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat er grote tegengestelde belangen waren tussen vooral de bewoners en de horecaondernemers.

Bij casus 3 werd aangegeven door enkele respondenten dat het begrip fietsstraat en wat dat met zich meebracht voor hen niet duidelijk was. Bovendien was er geen sprake van technisch cijfermateriaal wat werd ingebracht tijdens deze casus.

Verder vond erbij deze casus vooral uitwisseling van informatie plaats tussen de gemeente en de belanghebbenden en minder tussen belanghebbenden onderling. Dit wil niet zeggen dat er geen uitwisseling van informatie was tussen de belanghebbenden onderling.

Criterium 2 dimensie deliberatie: structurele kenmerken voor constructieve interactie tussen partijen (vergelijking casussen)

In alle drie de casussen hadden belanghebbenden weinig tot niets aan te merken op de omgeving van de bijeenkomsten. Alle bijeenkomsten vonden in het gemeentehuis plaats. Er werden daarnaast meerdere zalen gebruikt door de gemeente om de bijeenkomsten in te houden. Bij alle bijeenkomsten was er de mogelijkheid om koffie en thee te pakken. Bij de klankbordavonden van casus 1 was er in het bijzonder een ontspannen bijna huiselijke sfeer. Mensen voelden zich bij de klankbordavonden heel erg op hun gemak. Het tijdstip waarop de bijeenkomsten plaatsvonden werd als goed ervaren. Daarnaast vonden de respondenten dat de bijeenkomsten niet te lang duurden. Bij casus 2 liepen de projectavonden regelmatig uit, maar dit gebeurden in overleg met de leden van de projectgroep en die ervoeren dat niet als vervelend. De projectleden wilden namelijk graag resultaten boeken en daar wilden ze graag wat langer voor doorgaan tijdens avonden. Als laatste kwam in alle casussen naar voren dat het voor belanghebbenden die een fulltimebaan hebben het een aanzienlijke belasting is om daarop aanvullend in de avond een participatiebijeenkomst te hebben. Bij casus 3 werd er aangegeven door enkele respondenten dat ze graag wat minder bijeenkomsten hadden gehad in verband met de hoeveel tijd en energie het kost. Een mogelijke reden waarom leden van de projectgroep het proces als intensief ervoeren was, omdat er zeven projectbijeenkomsten zijn geweest en die liepen regelmatig uit. Een andere mogelijke reden was dat er veel tegengestelde belangen waren waardoor het komen tot keuzes moeizaam ging.

De gedragingen van de ambtenaren werden in alle drie de casussen in het algemeen als goed ervaren. Bij casus 1 werd die als zeer positief ervaren. Bij casus 2 en 3 waren er daarentegen wat minpunten die werden genoemd. Bij casus 2 werd er aangegeven door een respondent dat een horeca ambtenaar geen goede uitleg gaf. Bij casus 3 werd de strikte wijze van begeleiden van een externe begeleider door een respondent als onprettig ervaren. Echter kwam erbij alle drie de casussen naar voren dat ambtenaren gemotiveerd en oprecht overkwamen en dat ze hun best deden om iedereen hun zegje te laten doen.

Criterium 3 dimensie deliberatie: het faciliteren van constructieve persoonlijk gedragingen (vergelijking casussen)

Bij casus 1 gingen alle partijen goed en respectvol met elkaar om en was er sprake van een goede sfeer. Verder werden er geen felle discussies gevoerd. De klankbordleden gaven aan dat de manier van werken middels het computerprogramma veel van de potentiële onenigheid tussen partijen deed weghalen. De klankbordgroep had tenslotte gezamenlijk de prioriteiten bepaald waaraan het plan moest voldoen en daar was binnen de klankbordgroep geen discussie over.

Bij casus 2 gingen personen in het algemeen goed met elkaar om, maar er waren enkele momenten dat personen botsten met elkaar. Een persoon voelde zich in het begin van het proces weggezet door enkele andere projectleden. Daarnaast was de sfeer bij de projectgroep af en toe gespannen. Een mogelijke verklaring voor de af en toe gespannen sfeer in de projectgroep was dat er grote tegenstrijdige belangen waren tussen de partijen. Vooral de bewoners en de horecaondernemers hadden sterke tegenstrijdige belangen. Bovendien is er tussen deze twee groepen al een lange negatieve geschiedenis gaande. Bij casus 3 gingen mensen goed met elkaar om.

Er werd verder aangegeven dat mensen soms wat fel konden zijn, maar dat hoorde er ook volgens de gesproken belanghebbenden bij.

Bij alle drie de casussen waren er geen geschreven gedragsregels opgesteld. Er werd bij alle casussen aangegeven dat partijen goed met elkaar om moesten gaan en moesten luisteren naar elkaar. Bij casussen 1 en 3 werd er verder geen nadruk meer opgelegd van hoe met elkaar om te gaan. Bij deze twee casussen was het verder ook niet nodig om belanghebbenden te herinneren dat ze respectvol met elkaar om moesten gaan. Bij casus 2 daarentegen werd er door de gemeente meerdere malen benadrukt dat partijen goed met elkaar om moesten gaan. Daarnaast greep de gemeente enkele keren in toen enkele individuen bosten met elkaar.

Criterion 4 dimensie deliberatie: adequate analyse (vergelijking casussen)

Voor de klankbordleden bij casus 1 was het helder hoe de gemeente haar afweging heeft gemaakt om tot een besluit te komen. De klankbordleden gaven aan dat ze er het hele proces bij zijn geweest en zelf het beoordelingskader hadden gemaakt waar de prioriteiten in stonden die van belang waren. In welke mate het voor niet-klankbordleden helder was hoe de gemeente tot haar besluit is gekomen is niet bekend.

Bij casus 2 vonden de projectleden dat het in algemene zin helder was hoe de gemeente Uden haar afweging maakte. Een reden die hiervoor werd gegeven was dat ze aanwezig waren bij alle die projectbijeenkomsten. Daarentegen was het voor veel projectleden nog steeds gedeeltelijk onduidelijk welke afweging de gemeente Uden had gemaakt om de voorkeursvariant van de projectgroep terug te fluiten.

Bij casus 3 was het niet helder welke afweging de gemeente Uden heeft gemaakt om tot het uiteindelijke besluit te komen. Voor veel respondenten was het onduidelijk wat er werd gedaan met de zaken die zij hebben aangedragen die niet direct van toepassing waren op het plangebied. Over deze zaken hadden ze graag terugkoppeling gehad.

De gemeente Uden trachtte bij alle drie de casussen middels het organiseren van een inloopbijeenkomst open en transparant te zijn naar de burgers toe. Daarnaast gaven respondenten van alle casussen aan dat een reactienota een goede manier van verantwoorden was en dat het ook transparant was. Er waren meerdere mogelijkheden om het plan in te kunnen zien. Het is echter de vraag of belanghebbenden die geen lid waren van een klankbordgroep of projectgroep, of helemaal niet naar bijeenkomsten gingen wel van deze mogelijkheden af wisten en ernaar keken. Deze vraag komt in alle drie de casussen terug.

Nu wordt er in een tabelvorm kort weergegeven in welke mate de drie casussen voldeden aan de criteria van deliberatie en de dimensie van deliberatie.

Tabel 34: Beoordeling dimensie deliberatie

	Criterion 1: toegang tot dezelfde kennis	Criterion 2: structurele kenmerken	Criterion 3: faciliteren persoonlijke gedragingen	Criterion 4: adequate analyse:	Dimensie deliberatie
Casus 1	Goed	Goed	Goed	Goed	Goed
Casus 2	Voldoende	Ruim voldoende	Voldoende	Ruim voldoende	Voldoende / ruim voldoende
Casus 3	Voldoende	Ruim voldoende	Ruim voldoende	Matig	Voldoende

4.5.4 Dimensie legitimiteit (vergelijking casussen)

Bij alle drie de casussen werd er aangegeven door het merendeel van de belanghebbenden dat ze het eindresultaat accepteren. Er werden in alle drie de casussen twee belangrijke redenen aangegeven om het plan te accepteren. De eerste reden was dat door de belanghebbenden de urgentie werd ervaren dat de huidige situaties van de verkeerssituaties niet meer goed was. Daarmee zijn veel belanghebbenden al tevreden dat er iets aan de verkeerssituaties werd gedaan. De tweede belangrijke reden die bij de alle casussen naar voren kwam, was dat burgers het heel erg op prijs stelden dat ze werden betrokken bij het proces. Burgers vonden het fijn dat ze zaken konden inbrengen en iets van het plan mochten vinden. Een ander belangrijk punt wat uit de drie casussen naar voren kwam, was dat belanghebbenden aangeven dat er nu aan zaken zijn gedacht waar anders niet aan was gedacht. Dit kwam volgens belanghebbenden, omdat zij waren betrokken. Bovendien gaven bijna alle geïnterviewde respondenten van de drie casussen aan dat het betrekken van belanghebbenden tot een beter plan deed leiden.

Er waren echter ook verschillen te onderscheiden tussen de casussen. Bij casus 1 waren de leden van de klankbordgroep erg tevreden met het plan wat werd uitgevoerd en steunden ze het volwaardig. Daarnaast waren ze heel erg tevreden over hoe het proces was verlopen om tot het uiteindelijke plan te komen.

Bij casus 2 waren projectleden in mindere mate tevreden met het plan wat er lag. Echter gaven alle respondenten aan dat het plan wat er nu ligt om uitgevoerd te worden het beste plan is, gezien de moeilijke situatie met allerlei verschillende tegenstrijdige belangen. De belanghebbenden gaven tevens aan dat het definitieve ontwerp er anders uit had gezien als ze het in hun eentje voor het zeggen hadden gehad. Daarnaast gaven bewoners aan dat ze goed kunnen leven met de nieuwe weginrichting van het gebied, echter vonden ze het teleurstellend dat het belangrijke thema overlast niet werd opgelost met het participatieproces.

Als laatste gaven geïnterviewde respondenten van de drie casussen aan dat het betrekken van belanghebbenden leidde tot meer draagvlak bij belanghebbenden in het gebied. Bovendien voelen belanghebbenden die betrokken waren bij de casussen meer betrokkenheid met het desbetreffende project dan bij andere projecten. Bij de casussen 1 en 2 was het gevoel van betrokkenheid het grootst. De klankbordleden en projectleden hadden echt het gevoel dat het definitieve plan/ontwerp wat is gemaakt deels van hun is. Bij casus 3 waar geen klankbordgroep of projectgroep was opgericht was dit gevoel minder.

Nu wordt er in een tabelvorm kort weergegeven in welke mate de drie casussen voldeden aan het criterium van legitimiteit en de dimensie van legitimiteit.

Tabel 35: Beoordeling dimensie legitimiteit

	Criterium 1: acceptatie en steun	Dimensie legitimiteit
Casus 1	Goed	Goed
Casus 2	Ruim voldoende	Ruim voldoende
Casus 3	Ruim voldoende	Ruim voldoende

Nu alle dimensies zijn besproken wordt er een samenvattende tabel weergegeven over in welke mate de casussen voldoen aan de dimensies van 'goede' burgerparticipatie:

Tabel 36: Beoordeling van de casussen op de vier dimensies

	Dimensie invloed	Dimensie inclusie	Dimensie deliberatie	Dimensie legitimiteit
Casus 1	Goed	Ruim voldoende/ goed	Goed	Goed
Casus 2	Ruim voldoende	Ruim voldoende/ goed	Voldoende / ruim voldoende	Ruim voldoende
Casus 3	Voldoende	Ruim voldoende/ goed	Voldoende	Ruim voldoende

4.5.5 Gevonden bevindingen over de factoren die invloed hebben op de kwaliteit van burgerparticipatie

In het theoretisch kader werden er factoren genoemd die invloed konden hebben op de kwaliteit van burgerparticipatie. In deze paragraaf wordt kort gekeken of deze factoren zijn teruggevonden bij de onderzochte casussen. Ten eerste is er gekeken of de genoemde factoren van Van Eijk & Steen (2016) die de bereidheid van burgers om te participeren bepalen zijn teruggevonden. Ten tweede is er gekeken of de redenen die Creighton (2005) noemt waarom overheden niet responsief kunnen zijn, zijn teruggevonden. Ten derde is er gekeken of de factoren voor een communicatieve ruimte en een goed gesprek beschreven door Specht (2012) zijn teruggevonden. Als laatste wordt er een conclusie gegeven over de gevonden bevindingen.

Factoren die de bereidheid van burgers om te participeren bepalen

Nu wordt er gekeken of de punten die Van Eijk & Steen (2016) noemen als zaken die de bereidheid van burgers beïnvloeden zijn terug gevonden bij de casussen. Veel van de deelnemers van de drie onderzochte casussen zijn de vijftig ruim gepasseerd. Daarnaast is een aanzienlijk deel van de belanghebbenden gepensioneerd. Het zijn veelal mannen die een functie bekleden of hebben bekleed die een zekere mate van opleidingsniveau vraagt. Daarnaast hebben zeker de gepensioneerde belanghebbenden veel tijd om deel te nemen aan burgerparticipatietrajecten. Bovendien hebben tevens de vijftigers en begin zestigers hoogstwaarschijnlijk meer tijd, omdat ze geen kleine kinderen hebben om voor te zorgen. Verder komt er terug dat belanghebbenden die een fulltimebaan hebben het soms als zwaar ervaren om naast hun werk nog deel te nemen aan een participatietraject. Deze genoemde zaken laten zien dat tijd een belangrijke factor is voor de bereidheid van een burger om te participeren. Daarnaast laat het zien dat sociaaleconomische factoren als leeftijd, werk en geslacht invloed hebben op de bereidheid van burgers om te participeren.

Factoren die responsiviteit van de overheid bepalen

Daarnaast zijn de zes beschreven factoren van Creighton (2005) die een negatieve invloed hebben op de responsiviteit van een overheidsorganisatie bevestigd bij de gemeente Uden.

(1) In alle drie de casussen kwam naar voren dat ambtenaren verantwoording moesten afleggen aan het college van B en W. In casus 2 werd er bijvoorbeeld op het laatst een extra parkeereis aangedragen door het college.

(2) Daarnaast werd er in elke casus wel een keer aangegeven door de gemeente dat zaken niet konden wegens wet- en regelgeving.

(3) Verder kwam in alle drie de casussen naar voren dat de gemeente niet responsief kon zijn, omdat ze al afspraken had gemaakt met andere partijen. In casus 3 werd bijvoorbeeld een fietsstraat in het ontwerp verwerkt, omdat de gemeente afspraken had gemaakt over een te komen fietsroute door Uden.

(4) Het hebben van een budget bij de drie casussen was een wijze om ervoor te zorgen dat de lusten en de lasten eerlijk onder de burgers van de gemeente Uden werden verdeeld. Dit had tot gevolg dat er sommige dingen niet konden tijdens de casussen.

(5) In alle casussen kwam terug dat de gemeente Uden een afweging moest maken tussen de verschillende belangen die speelden. Bij casus 3 was heel erg sprake van belanghebbenden die tegenstrijdige belangen hadden. Dit zorgde ervoor dat de gemeente niet responsief kon zijn naar alle de individuele wensen van belanghebbenden.

(6) Als laatste kwam erbij alle drie de casussen naar voren dat de gemeente Uden het soms lastig vond om te bepalen in welke mate burgers representatief waren voor het gebied.

Factoren voor het inrichten van een communicatieve ruimte

Nu wordt besproken in welke mate de punten die genoemd werden om een communicatieve ruimte te creëren (Specht, 2012) zijn bevestigd door dit onderzoek.

(1) De bijeenkomsten werden bij alle drie de casussen gehouden in het gemeentehuis dit werd verder door de belanghebbenden als een goede locatie ervaren. Dit is tegenstrijdig met wat Specht aangeeft (2012, p.167-168). Hij geeft namelijk aan dat het beter is om een locatie als een school of een buurthuis in het gebied te gebruiken. Daarentegen voldeed locatie van het gemeentehuis wel aan de eis van Specht (2012, p.167-168) dat de bijeenkomstlocatie dichtbij de woonplek van de belanghebbenden moet zijn. In dit geval was het gemeentehuis goed bereikbaar voor de belanghebbenden. Het lijkt daarmee dat vooral de afstand de bepalende factor is of belanghebbenden komen naar een bijeenkomst en minder of het een bekende locatie is.

(2) De onderzochte casussen laten zien dat tijd (van wanneer bijeenkomsten plaatsvinden) een bepalende factor is. De avond werd als een goed tijdstip ervaren om de bijeenkomsten te houden. Dit gaf belanghebbenden met een fulltimebaan tevens de gelegenheid om te kunnen participeren. Daarnaast kwam in casus 3 naar voren dat belanghebbenden het niet prettig vonden wanneer er lange periodes van tijd tussen de bijeenkomsten zaten. Hiermee wordt het punt van Specht (2012, p.167-168) dat er meerdere maar ook regelmatige bijeenkomsten moeten worden gehouden bevestigd.

(3) In alle drie de casussen werd aangegeven dat ze het fijn vonden dat er koffie en thee was tijdens de bijeenkomsten. Dit bevestigd het punt van Specht dat het belangrijk is om belanghebbenden iets van eten en drinken aan te bieden (2012, p.170-171)

(4) Specht geeft aan dat het informeren via formele brieven vaak niet succesvol is om burgers uit te nodigen (2012, 171-172). In casus 3 werd er daarentegen aangegeven dat belanghebbenden het keurig en goed vonden dat ze met een brief waren benaderd. Verder werd door de drie casussen wel het belang van het goed uitnodigen van belanghebbenden bevestigd. Belanghebbenden gaven aan dat ze dit belangrijk vonden.

(5) De gesproken belanghebbenden waren niet erg spraakzaam over de concrete inrichting van de ruimte waar de avonden plaatsvonden. Belanghebbenden beschreven vooral bij casus 1 dat er een huiselijke sfeer hing in de ruimte en dat dit prettig was. Dit is een bevestiging van Spechts (2012, p. 172) punt dat de inrichting van een ruimte moet zorgen voor een prettige omgeving.

(6) Alle belanghebbenden hadden niet of nauwelijks iets op te merken aan de techniek. Het punt dat Specht maakt (2012, p.172-173) dat een goede techniek van belang is kan op basis van dit onderzoek niet worden bevestigd noch tegen worden gesproken.

Factoren voor een goed gesprek

Nu wordt er aangegeven welke punten voor een goede gesprek (Specht, 2012) werden bevestigd of juist werden tegensproken door de onderzochte casussen.

(1) Specht (2012, p.176) geeft aan dat het van belang is voor het opgang komen van een goede dialoog om niet alles op een avond te bespreken, maar dat er meerdere bijeenkomsten op regelmatige basis zijn. Dit wordt bevestigd door de onderzochte casussen. Bij casus 1 werd aangegeven door belanghebbenden dat ze het fijn vonden dat ze zelf het tempo van de discussie konden bepalen.

(2) Daarnaast wordt het punt van Specht (2012, p.176) bevestigd dat het heel erg belangrijk is dat partijen zelf het probleem mogen verkennen. Bij casus 2 werd aangegeven door belanghebbenden dat ze het heel erg fijn vonden om zelf te schetsen hoe de nieuwe situatie eruit moest gaan zien. Bij casus 3 werd door de gemeente heel erg strak gezeten op het plangebied. Dit gaf irritatie bij belanghebbenden, omdat ze het gevoel hadden dat ze niet hun eigen probleemvisie van de het gebied konden inbrengen.

(3) Het belang van variatie in de toegepaste communicatievormen dat Specht (2012, p.177-180) noemt werd bevestigd in de casussen. Bij casus 2 was er bijvoorbeeld door het toepassen van een andere interactiewijze ervoor gezorgd dat een belanghebbende weer het gevoel kreeg dat ze haar punten kon inbrengen. Dit heeft tevens voorkomen dat deze belanghebbende opstapte uit de projectgroep.

(4) Als laatste werd er in de drie casussen bevestigd dat het belangrijk is om de traditionele rollen om te draaien (Specht, 2012, 180-183). Belanghebbenden vonden het fijn als de zaken die zij inbrachten serieus werden genomen en op waarde werden geschat door de gemeenteambtenaren.

Conclusie over de gevonden factoren die invloed hebben op burgerparticipatie

Uit de hierboven besproken punten komt naar voren dat bijna alle genoemde theoretische factoren op een of andere wijze zijn teruggevonden in de onderzochte casussen. Daarentegen konden de besproken factoren niet of nauwelijks de verschillen verklaren tussen de onderzochte casussen. Dit komt hoogstwaarschijnlijk, omdat de factoren bij bijna alle casussen terugkwamen.

Hoofdstuk 5. Conclusie & discussie

5.1 Inleiding

De resultaten van de drie onderzochte casussen zijn in het vorige hoofdstuk gepresenteerd. De drie casussen zijn onderzocht om in kaart te kunnen brengen in welke mate de gemeente Uden ‘goed’ haar burger betreft bij ruimtelijke ordeningsprojecten. Er werd bij deze casussen gekeken in welke mate ze voldeden aan de vier dimensies (invloed, inclusie, deliberatie en legitimiteit) van ‘goede’ burgerparticipatie. Tevens is er gekeken waarom de gemeente Uden wel of juist niet voldeed aan de dimensies van ‘goede’ burgerparticipatie.

In dit afsluitende hoofdstuk wordt er antwoord gegeven op de geformuleerde deelvragen en hoofdvraag uit hoofdstuk 1. Daarnaast vindt er een discussie plaats over de gevonden resultaten van dit onderzoek. Er wordt tevens gekeken of de resultaten eventueel bruikbaar zijn voor ander onderzoek. Verder worden de dimensies van ‘goede’ burgerparticipatie onder de loep gehouden van in welke mate ze bruikbaar zijn om ‘goede’ burgerparticipatie te meten. Daaropvolgend wordt er kritisch naar de methode gekeken die werd toegepast. Als laatste worden er aanbevelingen gedaan om in de toekomst burgerparticipatieprocessen omtrent ruimtelijke ordeningsprocessen te kunnen verbeteren bij de gemeente Uden.

5.2 Beantwoording deelvragen en hoofdvraag

Nu worden de deelvragen en de hoofdvraag van dit onderzoek beantwoord. Dit gebeurt door eerst één voor één de deelvragen te beantwoorden en tot slot wordt de hoofdvraag beantwoord. Deelvraag 5 wordt beantwoord in aparte paragraaf (5.4).

Deelvraag 1: *Wat wordt eronder burgerparticipatie verstaan in de literatuur?*

In dit onderzoek werd onder burgerparticipatie het volgende verstaan: *“Een activiteit/handeling waar burgers en andere partijen worden betrokken bij het ontwikkelen van beleid van een overheid, waar er sprake is van een doelbewust interactief proces tussen de overheid en haar burgers.”* De definitie geeft echter nog niks weer over wanneer burgerparticipatie ‘goed’ verloopt en in welke mate burgers betrokken worden of moeten worden.

Deelvraag 2: *Welke eisen/criteria kunnen worden gesteld aan ‘goede’ burgerparticipatie?*

Volgens dit onderzoek kan burgerparticipatie als ‘goed’ beschouwd worden wanneer het aan vier zaken voldoet. In dit onderzoek worden ze de vier dimensies van ‘goede’ burgerparticipatie genoemd. Ten eerste wordt erbij ‘goede’ burgerparticipatie belanghebbenden de mogelijkheid gegeven om invloed uit te kunnen oefenen op het proces en het eindresultaat van burgerparticipatie. Om burgers invloed uit te laten oefenen zijn de volgende zaken van belang: belanghebbenden begrijpen de spelregels die aanwezig zijn in het proces, belanghebbenden worden bij het gehele proces betrokken, belanghebbenden mogen zaken en punten inbrengen en als laatste is er een koppeling tussen de inbreng van belanghebbenden en besluiten van bestuurders.

Ten tweede worden erbij een ‘goed’ burgerparticipatieproces alle belanghebbenden betrokken en wordt het voor belanghebbenden makkelijk gemaakt om te kunnen deelnemen. Daarnaast moeten belanghebbenden goed op de hoogte worden gebracht van de mogelijkheid om te participeren en weten wat een participatietraject inhoudt. Verder is het van belang dat het voor belanghebbenden laagdrempelig is om deel te nemen aan bijeenkomsten. Als laatste moet de gemeente meerdere en verschillende participatiemogelijkheden aanbieden om belanghebbenden te laten participeren.

Ten derde zorgt een ‘goed’ burgerparticipatietraject voor deliberatie tussen partijen. Voor deliberatie tussen partijen is het belangrijk dat ingebrachte informatie begrijpelijk is en dat informatie wordt gedeeld onderling met alle partijen. Daarnaast moet er een prettige fysieke omgeving zijn om met elkaar in gesprek te gaan. Verder stellen ambtenaren zich ondersteunend en onpartijdig op. Het is tevens van belang dat partijen onderling goed met elkaar omgaan en dat er een sfeer ontstaat waar alle partijen ‘veilig’ zaken kunnen inbrengen. Als laatste is het van belang dat de uiteindelijke afweging tot een besluit wordt toegelicht en beargumenteerd en dat deze toegankelijk is voor alle belanghebbenden.

Ten vierde en laatste zorgt ‘goede’ burgerparticipatie voor legitimiteit van het desbetreffende beleid van een overheid. Belanghebbenden accepteren het uiteindelijk beleid wat middels burgerparticipatie tot stand is gekomen. Bovendien zijn belanghebbenden tevreden met het eindresultaat.

Deelvraag 3: Welke factoren zijn van invloed op de kwaliteit van burgerparticipatie?

Er zijn enkele zaken die de kwaliteit van burgerparticipatie beïnvloeden. De mate dat burgers bereid zijn om deel te nemen aan burgerparticipatieprocessen is heel erg belangrijk. Zonder burgers is er tenslotte geen burgerparticipatie. Factoren die de bereidheid van burgers bepalen om te participeren zijn zaken als tijd en middelen die mensen tot hun beschikking hebben. De hoeveelheid tijd en middelen die mensen tot hun beschikking hebben wordt bepaald door sociaaleconomische factoren (opleidingsniveau, inkomen, gezinssituatie, geslacht, beroepsklasse etc.) en de mate dat burgers sociaal verbonden zijn. Naar mate mensen meer netwerken hebben kan dit tot meer mogelijkheden leiden om te kunnen participeren. Daarentegen kan het hebben van een groot netwerk ook ten koste gaan van de bereidheid om te participeren. Het onderhouden van een netwerk kost immers tijd. Daarnaast is het belangrijk dat burgers de urgentie ervaren om deel te nemen. De urgentie om te participeren kan voortkomen uit zowel een immaterieel of materieel belang. Als laatste wordt er aangegeven dat het van belang is om de mogelijkheid om te participeren laagdrempelig te houden. Bewust of onbewust worden bij het organiseren van een participatietraject drempels gecreëerd voor burgers om te kunnen participeren. Het is van belang dat deze drempels zo laag mogelijk worden gehouden.

Voor burgerparticipatie is het naast dat burgers deelnemen van belang dat de overheid bereid is om responsief te zijn naar zaken/belangen/punten die burgers inbrengen. Daarentegen zijn er gegronde redenen waarom een overheid niet altijd responsief kan zijn. Een overheid heeft bijvoorbeeld met wetgeving te maken of met eerder gemaakte afspraken. Anderzijds is het voor een overheid lastig om te luisteren naar burgers die allemaal totaal iets anders willen.

Als laatste belangrijke factor om rekening mee te houden om burgerparticipatie goed te laten verlopen is de inrichting van het gehele proces. Er moet gekeken worden welke methoden er worden gebruikt en welke het meest geschikt zijn (informatieavond, enquête, klankbordgroep). Daarnaast is het van belang om de juiste vormgeving van de ruimte te creëren en het juiste format voor een dialoog vorm te geven voor tijdens de bijeenkomsten. De vormgeving van de ruimte en de vormgeving van de dialoog moeten gericht zijn op het bevorderen van de interactie tussen belanghebbenden. Bovendien moet het ervoor zorgen dat belanghebbenden zich op hun gemak voelen om zaken in te brengen.

Deelvraag 4: *In welke mate voldoen de drie onderzochte casussen bij de gemeente Uden aan de gestelde eisen voor 'goede' burgerparticipatie?*

Bij de eerste dimensie invloed verschilden de drie casussen in de mate van zeggenschap die er werd gegeven aan belanghebbenden. Verder gaven de belanghebbenden uit de drie verschillende casussen aan dat ze in het algemeen punten die zij van belang achtten konden inbrengen. Daarnaast was het in het algemeen helder waar de participatietrajecten overgingen. Bij de casussen 2 en 3 was er echter discussie over zaken die wel of niet meegenomen konden worden in het project. Daarentegen was het in alle casussen duidelijk dat het college uiteindelijk besloot. In het algemeen streefden partijen binnen de casussen naar consensus, echter was casus 2 St. Janstraat-Birgittinessenstraat daar een uitzondering op. Als laatste kwam bij alle drie de casussen naar voren dat het op de hoogte houden van belanghebbenden op afstand bij deelbeslissingen beter kan en moet. Aanvullend daarop werden bij de casussen 2 en 3 tevens betrokken belanghebbenden niet altijd goed op de hoogte gehouden van deelbeslissingen. De casussen voldeden als volgt aan de dimensie invloed van 'goede' burgerparticipatie: casus 1 goed, casus 2 ruim voldoende en casus 3 voldoende.

Er moet in acht worden genomen dat deze scores gebaseerd zijn op belanghebbenden die hebben geparticipeerd. Van niet participerende belanghebbenden is het onbekend wat zij vinden van de punten die onder de dimensie invloed vallen. Dit punt geldt tevens voor de drie andere dimensies.

Bij de dimensie inclusie werd aangegeven bij alle casussen dat de fysieke locatie van de bijeenkomsten goed bereikbaar was. Daarnaast werd de manier waarop belanghebbenden op de hoogte werden gebracht als keurig en netjes ervaren. Tevens zette de gemeente Uden meerdere kanalen in om partijen te bereiken. Voor het merendeel van de respondenten was het duidelijk waarvoor ze werden uitgenodigd. Daarnaast werden in alle drie de casussen alle belanghebbende partijen betrokken. Het is echter zeer de vraag vooral bij de groep bewoners, of de betrokken bewoners representatief waren voor alle bewoners in de wijk. Veel deelnemende personen zijn man en in de vijftig of ouder. Bovendien is er niet achterhaald wat niet participerende belanghebbenden vonden van de samenstelling van de betrokken belanghebbenden. Verder werd er in het algemeen geen onderscheid gemaakt in het benaderen van partijen. Daarnaast werden er meerdere soorten bijeenkomsten georganiseerd en verschilden deze bijeenkomsten van format. De casussen voldeden als volgt aan de dimensie inclusie: casus 1 ruim voldoende / goed, casus 2 ruim voldoende / goed en casus 3 ruim voldoende / goed.

Op de dimensie deliberatie deden de casussen het als volgt. In algemene zin was de informatie die werd ingebracht tijdens het participatietraject inzichtelijk en helder. Er waren echter bij de casussen 2 en 3 enkele zaken die minder helder waren. Daarnaast vond erbij alle drie de casussen uitwisseling plaats van informatie tussen de partijen. Daarentegen verliep dit bij casus 2 af en toe stroef. De omgeving, het tijdstip en de tijdsduur van de bijeenkomsten werden binnen alle drie de casussen als goed ervaren. De houding/rol van de gemeenteambtenaren werd tevens in het algemeen als goed ervaren. De gemeenteambtenaren stelden zich in het algemeen open en ondersteunend op. De inzichtelijkheid van de afweging die de gemeente maakte om tot een eindbesluit te komen was in casus 1 goed. Bij de casussen 2 en 3 daarentegen kon dit volgens belanghebbenden beter. De gemeente Uden bood middels een inloopavond de mogelijkheid aan de belanghebbenden om het plan in te zien. De casussen voldeden als volgt aan de dimensie deliberatie: casus 1 goed, casus 2 voldoende / ruim voldoende en casus 3 voldoende.

Op de laatste dimensie legitimiteit zijn de resultaten van de casussen als volgt. Belanghebbenden accepteerden in het algemeen de definitieve ontwerpen/plannen die waren voort gekomen uit de burgerparticipatieprojecten. Daarnaast waren de meeste belanghebbenden tevreden met de definitieve ontwerpen die tot stand waren gekomen middels het participeren van burgers. De casussen voldeden als volgt aan de dimensie legitimiteit: casus 1 goed, casus 2 ruim voldoende en casus 3 ruim voldoende.

Nu alle deelvragen zijn beantwoord wordt nu de hoofdvraag beantwoord van dit onderzoek.

Hoofdvraag: *In welke mate voldoet de wijze waarop de gemeente Uden haar burgers betreft bij de beleidsvorming betreffende ruimtelijke ordeningsprojecten aan de eisen die worden gesteld aan 'goede' burgerparticipatie?*

Om deze vraag te beantwoorden werden er drie verschillenden casussen onderzocht. Er werd bij deze casussen gekeken aan de hand van vier dimensies van 'goede' burgerparticipaties (invloed, inclusie, deliberatie en legitimiteit) of ze voldeden aan 'goede' burgerparticipatie. Nu wordt er beantwoord in welke mate de gemeente als geheel voldeed aan de eisen van goede burgerparticipatie.

Uit de resultaten kwam naar voren dat bij bijna alle casussen wel iets is op te merken bij elke dimensie van 'goede' burgerparticipatie. Daarentegen werd er in het algemeen ruim voldoende voldaan aan deze dimensies door alle drie de casussen. Dit leidt tot het volgende antwoord op de hoofdvraag: *De wijze waarop de gemeente Uden haar burgers betreft bij burgerparticipatieprocessen voldoet in de grote lijnen aan de dimensies van 'goede' burgerparticipatie. De gemeente blijft echter achter bij het betrekken en het op de hoogte houden van belanghebbenden die minder actief zijn. Bovendien moet de gemeente helderder communiceren welke belangen/zaken/punten ze meeneemt in haar definitieve besluit.*

Uit het antwoord van de hoofdvraag blijkt er ruimte voor verbetering te zijn. De hierboven genoemde aandachtspunten zijn tevens aanknopingspunten voor de aanbevelingen die later in dit hoofdstuk gegeven worden.

5.3 Discussie

Het toegepaste beoordelingskader in dit onderzoek en wat gebaseerd is op de werken van Webler & Tuler (1999), Creighton (2005) en Michels (2011) was helder om mee te werken en was goed toepasbaar op de drie onderzochte casussen. Het gaf goede aanknopingspunten waar ‘goede’ burgerparticipatie aan moet voldoen. Het beoordelingskader was heel erg toegespitst op het proces. Dit had tot gevolg dat er bepaalde zaken wel werden meegenomen en sommige zaken niet. Er kwamen tijdens het verzamelen van de data zaken naar voren die niet helemaal paste in dit beoordelingskader. In dit onderzoek werd er bijvoorbeeld gekeken of er een koppeling was met een besluit van het college en het participatietraject in enge zin. Daarentegen bestaat er ook een koppeling van in welke mate belangen van belanghebbenden concreet terugkomen in het uiteindelijke plan dat wordt vastgelegd. Een ander gevolg van het kijken met een beoordelingskader dat erg gericht is op het proces is dat een burgerparticipatietraject/proces snel wordt benaderd als iets wat op zichzelf staat. In de werkelijkheid is een burgerparticipatietraject/proces, maar een fractie in het geheel van de activiteiten die een gemeente doet. Uit de data kwam naar voren dat bijvoorbeeld het vertrouwen van burgers in de gemeente en ook de bereidheid van burgers om deel te nemen aan een participatieproces, tevens bepaald worden door eerdere activiteiten van een gemeente. Bovendien gaven veel belanghebbenden aan dat een participatieproces niet alleen gericht op het specifieke probleem moet zijn wat centraal staat, maar dat er breder gekeken moet worden. Het moet tevens een begin zijn om vervolg zaken of ander punten die spelen bij belanghebbenden op te lossen. De conditie van Tuler en Webler (1999) *het bewerkstellen van sociale condities die doorwerken in toekomstige beleidsprocessen* is in het theoretisch kader doelbewust uit het beoordelingskader gehouden. Daarentegen laten de resultaten van dit onderzoek zien dat de hierboven genoemde conditie een toegevoegde waarde kan zijn om de mate van ‘goede’ burgerparticipatie te meten.

De methoden van Arnstein (1969), Creighton (2005) en Michels (2011) om verschillende soorten en maten van burgerparticipatie in te kunnen delen waren goed toepasbaar (paragraaf 2.2.2). Daarentegen zijn alle drie de methoden van categoriseren niet waterdicht. Dit wil zeggen dat het regelmatig voorkwam dat één bepaalde vorm van burgerparticipatie niet precies paste in één categorie en dat het eigenschappen had van meerdere categorieën. Dit is mogelijk te verklaren doordat burgerparticipatie een multidimensionaal concept is. Burgerparticipatie bevat vaak meerdere handelingen, activiteiten en doelen tegelijkertijd en al deze zaken zijn vaak ook vervlochten met elkaar. Het combineren van de drie methoden van categoriseren zorgde ervoor dat de methoden elkaar aanvulden. Dit zorgde tevens ervoor dat de casussen goed van elkaar onderscheiden konden worden. Bovendien is het van belang om de activiteiten en handelingen binnen één participatietraject los van elkaar te categoriseren. Een burgerparticipatietraject bestaat immers vaak uit meerdere activiteiten en handelingen.

De voorwaarden die in het theoretisch kader (paragraaf 2.4.1) zijn genoemd die de bereidheid van burgers om te participeren beïnvloeden zijn teruggevonden in dit onderzoek. De resultaten lieten zien dat tijd een belangrijke factor was voor personen om te participeren. Een groot aantal deelnemende belanghebbenden zijn gepensioneerd en hadden daardoor relatief veel tijd. Daarnaast kwam de mate van urgentie ook terug als reden waarom belanghebbenden participeren. Alle deelnemende belanghebbenden ervoeren het project waar aan ze participeerden als urgent. Daarmee bevestigd dit onderzoek de voorwaarden die in de theorie worden genoemd.

Verder werden de redenen die ervoor zorgen dat een overheid niet responsief kan zijn naar haar burgers teruggevonden in de onderzochte casussen (zie paragraaf 2.4.2). Een overheid heeft bijvoorbeeld te maken met wet- en regelgeving en met eerder gemaakte afspraken en afgesloten contracten. Daarmee worden deze zaken ook bevestigd in dit onderzoek.

Bovendien werden factoren die de fysieke omgeving en de inrichting van de dialoog beïnvloeden teruggevonden in de casussen. Belanghebbenden vonden een 'goede' sfeer en een goede ruimte belangrijk. Daarentegen kwamen uit de verzamelde resultaten geen concrete eisen naar voren over hoe de fysieke omgeving in te richten en een dialoog vorm te geven.

De hoofdwijze van het verzamelen van data was het afnemen van interviews. Een voordeel van interviews is dat er veel naar details en achtergronden gevraagd kan worden. Een nadeel van interviews is dat erg tijdsintensief is. Dit dwingt een onderzoeker omwille van de beperkte tijd een keuze te maken van welke belanghebbenden er wel benaderd en gesproken worden en welke niet. In dit onderzoek werd ervoor gekozen om alleen personen te spreken die nauw betrokken waren bij het participatieproces. Voor het in kaart brengen van het proces middels interviews moest er gesproken worden met personen die hadden deelgenomen aan het proces. Dit heeft tot gevolg dat er middels de interviews alleen is gekeken naar hoe belanghebbenden het hebben ervaren die betrokken waren bij een van de drie participatieprocessen. Daarnaast zijn interviews ook aan de kant van de onderzochte respondenten een tijdsintensieve wijze van het verzamelen van data. Het afnemen van een interview neemt al snel een uur in beslag en dit kan een overweging zijn voor een respondent om niet deel te nemen. Bovendien is er het risico dat respondenten bij interviews sociaal wenselijke antwoorden geven. Dit is een groot gevaar voor de validiteit en betrouwbaarheid van de resultaten. In dit onderzoek was de kans op sociaal wenselijke antwoorden aanwezig, omdat de respondenten (ambtenaren en belanghebbenden) veel tijd en energie in deze onderzochte casussen hadden gestopt. Daarmee kon een onderzoek naar deze casussen al snel ervaren worden als een beoordeling van iemands eigen gedragingen. In dit onderzoek werd dit zoveel mogelijk tegengegaan door de vragen zo neutraal mogelijk te formuleren en zo waar nodig door te vragen hoe mensen echt over zaken dachten. Tevens werden er veel verschillende groeperingen gesproken binnen de verschillende casussen waardoor er meerdere kanten van het verhaal belicht zijn.

Er heeft ook een documentenanalyse plaatsgevonden. Deze had echter een beperkte rol in dit onderzoek. De documentenanalyse diende als toets of er bepaalde zaken wel of niet zijn gebeurd. Daarnaast werd er gekeken of bepaalde documenten beschikbaar of aanwezig waren (reactienota, tekeningen, afbeeldingen). Bovendien was het een overzichtelijke manier om te achterhalen hoeveel bijeenkomsten er waren geweest en hoelang een participatietraject had geduurd.

Als laatste werd er een enquête afgenomen (bestaande uit meerkeuzevragen) bij zowel belanghebbenden die deelgenomen hadden als bij belanghebbenden die niet hadden deelgenomen aan de casussen. Een voordeel van deze methode is dat in een korte tijd veel data verzameld kan worden, echter is er geen mogelijkheid om door te vragen. Er was in de afgenomen enquête in dit onderzoek bij elke meerkeuzevraag een mogelijkheid voor de respondenten om eventuele toelichting te geven op hun keuze. Dit gaf respondenten de ruimte om zaken aan te kunnen geven die buiten de meerkeuzeantwoorden vielen. Er is echter een probleem met de representativiteit van de resultaten van de enquête. Dit probleem is ontstaan doordat vooral belanghebbenden die deel hadden genomen aan de casussen de enquête hebben ingevuld.

Belanghebbenden die niet hadden deelgenomen hebben de enquête daarentegen amper ingevuld. Dit heeft tot gevolg dat erin dit onderzoek niet bekend is hoe belanghebbenden die niet hebben geparticipeerd de casus(sen) hebben ervaren en of dat zij de condities goed vonden om te kunnen participeren. De consequentie hiervan is dat er geen uitspraak gedaan kan worden over deze groep. Dit heeft tevens verregaande consequenties voor de algemene conclusies die getrokken kunnen worden in dit onderzoek. Er is immers nu alleen in kaart gebracht via participerende belanghebbenden aan het participatietraject of de gemeente voldoet aan 'goede' burgerparticipatie.

In dit onderzoek werd er gekeken naar burgerparticipatietrajecten/processen die zich richten op de ruimtelijke ordening van een gebied binnen de gemeente Uden. De drie casussen kunnen iets zeggen over hoe de gemeente in het algemeen burgers betreft bij ruimtelijke ordeningsprojecten. In welke mate de resultaten (van de onderzochte casussen) voor andere projecten gelden binnen de gemeente Uden waar burgers worden betrokken kan niet zomaar worden gesteld. Om hier in uitsluitsel over te kunnen geven moet er eerst onderzocht worden in welke mate deze participatietrajecten vergelijkbaar zijn met de drie onderzochte casussen. Om dit te achterhalen moet er vervolgonderzoek worden gedaan.

Het beoordelingskader dat werd gebruikt in dit onderzoek is gebaseerd op de werken van Webler & Tuler (1999), Creighton (2005) en Michels (2011). In dit onderzoek werd het toegepast op burgerparticipatieprocessen die gingen over de fysieke inrichting van de ruimte. Daarentegen gelden de criteria en de dimensies (Webler & Tuler, 1999; Creighton, 2005; Michels, 2011) waarop het gebruikte beoordelingskader is gebaseerd voor burgerparticipatieprocessen in het algemeen. Dit geeft hoogstwaarschijnlijk de mogelijkheid om het beoordelingskader in dit onderzoek tevens toe te passen op andere burgerparticipatieprocessen. Om zeker te weten of het beoordelingskader in dit onderzoek toepasbaar is op andere soorten van burgerparticipatieprocessen moet vervolg onderzoek uitwijzen.

Verder werd er aan de hand van het opgestelde beoordelingskader een beoordeling toegediend aan de casussen (zie paragraaf 3.7). De vijf beoordelingscategorieën waren als volgt: onvoldoende, matig, voldoende, ruim voldoende en goed. In paragraaf 3.7 is een kader opgesteld voor het toedienen van de scores. Dit werd gedaan om systematischer een beoordeling te kunnen geven. Bovendien gaf het meer inzicht hoe er tot een beoordeling is gekomen. Daarentegen moet er worden benadrukt dat het toedienen van deze beoordelingen in grote mate iets arbitrairs is.

5.4 Aanbevelingen

In het algemeen betreft de gemeente Uden redelijk tot goed haar burgers bij projecten over ruimtelijke ordening, echter zijn er nog enkele zaken die minder gingen en die ruimte voor verbetering geven. Daarnaast zijn er zaken naar voren gekomen die burgers van groot belang vinden en zaken die de gemeente al goed doet. Nu worden er constatering gedaan en aan de hand van die constatering worden er aanbeveling gedaan. Deze aanbevelingen zijn gericht op de gemeente Uden. Er wordt niet uitgesloten dat deze aanbevelingen van toepassing kunnen zijn voor andere gemeenten die burgers betrekken bij ruimtelijke orderingsprojecten.

Uit het onderzoek kwam naar voren dat een gevoel van urgentie onder burgers een belangrijke reden is om een project te accepteren en als legitiem te ervaren. Het is dus van groot belang dat de gemeente Uden aansluit bij de behoefte van burgers. Bij infrastructuur is het vaak objectief te zien of een situatie nog voldoet of niet (bv. slecht wegdek), maar de beleavingswereld van belanghebbenden is erg belangrijk. Burgers moeten dus daadwerkelijk de urgentie ervaren om een situatie aan te pakken. Het is dus van belang om te peilen hoe belanghebbenden de fysieke omgeving ervaren.

Burgerparticipatietrajecten (lopende en toekomstige) van gemeente Uden zijn uitermate geschikt om naast het specifieke doel van zo'n traject informatie in te winnen die niet direct van toepassing is voor het desbetreffende participatietraject. De extra verzamelde informatie uit de participatietrajecten kan dan als input dienen voor andere burgerparticipatietrajecten of voor toekomstige op te starten participatietrajecten. Dit hoeven niet per se projecten te zijn die gericht zijn op ruimtelijke ordening. Het kunnen ook andere participatietrajecten zijn die over hele andere onderwerpen gaan.

Uit het onderzoek kwam verder naar voren dat belanghebbenden veelal uit zichzelf bij een eerste bijeenkomst aangeven wat zaken zijn die bij hun leven. Voor veel belanghebbenden is het tevens de eerste keer sinds een lange tijd dat ze direct in contact komen met de gemeente. Dit is een geschikt moment in het proces om informatie in te winnen die niet specifiek gericht is op het desbetreffende participatietraject. Bovendien is het beleefd om als gemeente burgers bij een eerste bijeenkomst de kans te geven om zaken in te kunnen brengen waarmee ze zitten. Tenslotte nodigt de gemeente burgers uit en wordt er tijd en moeite gevraagd van burgers.

Na het verzamelen van de informatie van burgers (over zowel de hoofd- als randzaken) is het van belang om potentiële informatie die van pas kan komen voor andere participatietrajecten intern te communiceren. Dit vraagt een integrale manier van werken van een gemeente waar zaken onderling tussen afdelingen gedeeld worden. Afdelingen/teams moeten daardoor meer met elkaar in contact staan en elkaar inlichten over zaken die zich hebben voorgedaan. Bovendien is het van belang dat er een goede documentatie plaatsvindt van zaken/gebeurtenissen die in de wijken van Uden spelen. Dit heeft als voordeel dat er met het op te starten van een participatieproject de kennis aanwezig is over zaken die spelen in een bepaalde wijk.

Verder is het van belang wanneer de gemeente burgers uitnodigt om te participeren dat er dan genoeg mogelijkheden zijn voor deze burgers om mee te denken. Voor het kunnen verwezenlijken van de wensen en ideeën van burgers zijn middelen nodig. Het is dus van groot belang wanneer burgers worden betrokken bij een project om voldoende middelen (geld, tijd, mensen) beschikbaar te hebben. Bovendien is het een gemiste kans wanneer er niks met de inbreng van burgers gedaan kan worden, omdat er niet genoeg middelen beschikbaar zijn.

Daarnaast schept het uitnodigen van burgers een verwachting dat ze iets te zeggen mogen hebben. Het is dus van belang om deze verwachting als gemeente ook waar te kunnen maken door ruimte te bieden aan de inbreng van burgers. Het is voorbeeld niet handig om burgers grootschalig te vragen om te participeren (bijvoorbeeld over de inrichting van een weg) als de omstandigheden (bv. wet- en regelgeving of de fysieke omgeving) maar één mogelijkheid toelaat. Een gemeente moet vooraf bedenken of een bepaald project zich schikt om burgers mee te laten denken en of er ruimte is om burgers invloed te laten hebben. Immers is er niks zo dodelijk als het betrekken van burgers om het betrekken.

De hierboven genoemde zaken zijn heel erg belangrijk, echter verliezen deze zaken hun waarden als burgers niet kunnen zien wat de gemeente doet met hun bijdrage. Uit het onderzoek komt naar voren dat burgers willen weten wat er wordt gedaan met hun punten die ze aandragen. Bovendien is het van belang burgers het gehele proces door te betrekken, omdat dit de mogelijkheid geeft aan burgers om mee te blijven denken en om invloed uit te oefenen. Deze twee hierboven genoemde zaken zijn bij de onderzochte casussen niet altijd even goed verlopen bij de gemeente Uden.

Er is hier niet meteen een kant en klare oplossing voor om dit goed te doen in de toekomst, echter is het van groot belang dat een gemeente laat zien wat zij aan het doen is en wat zij met de inbreng van burgers doet. Daarnaast is het van belang om de resultaten te tonen van wat het participatieproces heeft opgeleverd. Een eventuele oplossing om burgers beter op de hoogte houden is om op de gemeentesite nog meer te gaan werken met één pagina voor één bepaald participatieproject. Op deze pagina komen dan regelmatig updates te staan van een bepaald project.

De kerngedachte hierachter is dat het voor belanghebbenden zo simpel mogelijk moet zijn om zaken te kunnen vinden en te volgen. Er zijn al gelijksoortige pagina's op de gemeentewebsite, echter weten veel belanghebbenden niet van het bestaan van deze pagina's af. Het is dus van belang om belanghebbenden er nog meer op de attenderen dat ze daar de ontwikkelingen op kunnen volgen. Het is dan wel zaak om deze pagina's goed bij te houden. Er kan eventueel ook gedacht worden om via gebiedsplatforms informatie de wijken in te krijgen. Wat precies de beste manier is om burgers op de hoogte te houden van ontwikkelingen tijdens het participatietraject en te laten zien wat er met de inbreng van de burgers wordt gedaan zal de praktijk moeten uitwijzen.

Literatuurlijst:

- Arnstein, S.R. (1969). A ladder of citizen participation, *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216-224.
- Austin, D.M. (1972). Resident participation: political mobilization or organizational co-optation? *Public Administration Review*, 32(special issue), 409-420.
- Bleijenbergh, I. (2013). *Kwalitatief onderzoek in organisaties*. Den Haag: Boom Lemma.
- Binnema, H., & Boogaard, G. (z.j.) *De G1000 Uden: Innovatie in de verhouding tussen burgers en overheid*. Geraadpleegd 20 april 2017, op <http://g1000.nu/wp-content/uploads/2015/05/G1000-working-paper-6-BinnemaBoogaard.pdf>.
- Bryson, J.M., & Anderson, S.R. (2000). Applying large-group interaction methods in the planning and implementation of major change efforts. *Public Administration Review*, 60(2), 143-162.
- Chess, C., & Purcell, K. (1999). Public participation and the environment: do we know what works? *Environmental Science & Technology*, 33(16), 2685-2692.
- Cornwall, A., & Gaventa, J. (2001). Bridging the gap: citizenship, participation and accountability. *PLA notes*, 40(1), 32-35.
- Creighton, J.L. (2005). *The public participation handbook: making better decisions through citizen involvement*. San Francisco: John Wiley & Sons.
- Denters, B., & Klok, P. (2010). Rebuilding Roombeek: patterns of citizen participation in urban governance. *Urban Affairs Review*, 45(5), 583-607.
- Edvardson, B., Gustafsson, A., & Roos, I. (2005). Service Portraits in Service Research: A Critical Review. *International Journal of Service Industry Management*, 16(1), 107-21.
- Eijk, C. van., & Steen, T. (2016). Why engage in co-production of public services? Mixing theory and empirical evidence. *International Review of Administrative Sciences*, 82(1), 28-46.
- Halvorson, K.E. (2003). Assessing the effects of public participation. *Public Administration Review*, 63(5), 535-543.
- Hierhoudenwevan. (z.j.). Historie, oude liefde roest niet. Geraadpleegd op 20 april 2017, op <http://www.hierhoudenwevan.nl/over-uden/historie/>.
- Kathlene, L., & Martin, J.M. (1991). Enhancing citizen participation: panel designs, perspectives, and policy formation. *Journal of Policy Analysis and Management*, 10(1), 46-63.
- King, C.S., Feltey, K.M., & O'Neill Susel, B. (1998). The question of participation: toward authentic public participation in public administration. *Public Administration Review*, 58(4), 317-326.

Michels, A. (2011). Innovations in democratic governance: how does citizen participation contribute to a better democracy. *International Review of Administrative Sciences*, 77(2), 275-293.

Overheidinbrabant.nl. (z.j). Gemeente Uden (Noord- Brabant). Geraadpleegd 20 april 2017, op <http://www.overheidinbrabant.nl/uden/s/60>.

Ramanzini jr., H., & Souza Farias de, R. (2016). Participation and influence: democratization and the shaping of a public policy in Brazil. *Latin American policy*, 7(1), 106-125.

Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu. (2008). *Briefrapport 830950003/2008: Burgerparticipatie in beleidsvorming*. Bilthoven: RIVM.

Roberts, N. (2004). Public deliberation in an age of direct citizen participation. *American Review of Public Administration*, 34(4), 315-353.

Roberts, N.C., & Bradley, R.T. (1991). Stakeholder collaboration and innovation: a study of public policy initiation at state level. *Journal of Applied Behavioral Science*, 27(2), 209-227.

Rowe, G., & Frewer, L.J. (2000). Public participation methods: a framework for evaluation. *Science, Technology, & Human Values*, 25(1), 3-29.

Ruscio, K.P. (1996). Trust, democracy, and management: a theoretical argument. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 6(3), 461-477.

Specht, M. (2012). *De pragmatiek van burgerparticipatie*. Amsterdam: Vrije Universiteit Amsterdam.

Strivers, C. (1990). Public agency as polis. *Administration & Society*, 22(1), 86-105.

Thomas, C.W. (1998). Maintaining and restoring public trust in government agencies and their employees. *Administration & Society*, 30(2), 166-193.

Thomas, J.C. (2013). Citizen, customer, partner: rethinking the place of the public in public management. *Public Administration Review*, 77(6), 786-796.

Tuler, S., & Webler, T. (1999). Voices from the forest: what participants expect of a public participation process. *Society & Natural Resources*, 12(5), 437-453.

Vennix, J. A. M. (2011). *Theorie en praktijk van empirisch onderzoek*. (5e druk). Harlow, England: Pearson.

Wagenaar, H. (2007). Governance, complexity, and democratic participation: how citizens and public officials harness the complexities of neighborhood decline. *The American Review of Public Administration*, 37(1), 17-50.

Wetenschappelijke raad voor het overheidsbeleid. (2012). *Vertrouwen in de burger*. Kamerstukken II 2012, nr. 88. Amsterdam/Den Haag: Amsterdam university press.

Yang, k., & Callahan, K. (2007). Citizen involvement efforts and bureaucratic responsiveness: participatory values, stakeholder pressures, and administrative practicality. *Public Administration Review*, 67(2), 249-264.

Young, I. M. (2002). *Inclusion and democracy*. Oxford: Oxford University.

Bijlagen:

Bijlage 1:

Interviewgide ambtenaren project Sint Janstraat – Birgittenessenstraat

Introductie:

Jezelf als interviewer voorstellen en kort aangeven waarover het onderzoek gaat. Aangeven waarvoor het interview wordt gebruikt. Daarnaast Toestemming vragen voor het opnemen van het gesprek en toestemming vragen of de persoon met naam en toenaam genoemd wilt worden. Als laatste vragen of de geïnterviewde nog vragen heeft vooraf aan het interview.

Introductievraag:

Vraag 1:

Kunt u kort uw functie omschrijven en in welke rol u betrokken bent geweest bij het project Sint-Janstraat- Birgittenessenstraat?

Vragen over ‘goede’ burgerparticipatie:

Dimensie 1 invloed

Vraag 2: In welke mate konden belanghebbenden (bewoners, ondernemers) hun belangen inbrengen tijdens het proces en op de agenda krijgen? Hoe moet ik me dit voorstellen?

Vraag 3: Op welke wijze zou u het (besluitvormings)proces omschrijven binnen de reeks bijeenkomsten om tot een eindontwerp/plan te komen? (Ging dit gepaard met veel conflict veel consensus?) Werd er nog een bepaalde methoden (meerderheid, unaniem etc.) gebruikt om tot een besluit te komen?

Vraag 4: In welke mate was er volgens u een koppeling tussen de inbreng van de burgers en andere partijen met het daadwerkelijke besluit van het College van B & W en de Raad. (Zo ja waar was dit aan te merken, zo nee wat belemmerde dit?)

Vraag 5: Op welke wijze probeerde u burgers duidelijk te maken waarover ze wel en niet invloed op mogen uitoefenen? (Denkt u dat u daar in geslaagd bent waarom wel of niet?)

Vraag 6: Op welke wijze trachtte de gemeente om burgers en andere belanghebbenden te betrekken bij stappen die genomen werden gedurende het participatieproces? (Bijvoorbeeld bij kleine deelbeslissingen of het opstellen van de agenda voor de volgende bijeenkomst?) (In welke mate denkt u dat de gemeente daar geslaagd in is?)

Dimensie 2 inclusie

Vraag 7: Wat vond u van de fysieke bereikbaarheid van de locatie van de bijeenkomsten? (In welke mate is er rekening gehouden met de fysieke bereikbaarheid van de locatie van de bijeenkomsten? En vindt u de locatie geschikt?)

Vraag 8: Welke informatiekanalen heeft de gemeente ingezet om de burgers en andere partijen op de hoogte te brengen van het participatietraject? (is er gebruik gemaakt van verschillende wijze van informeren voor verschillende doelgroepen?)

Vraag 9: Op welke wijze heeft de gemeente getracht alle belanghebbenden te informeren over de mogelijkheid om te participeren en wat dit participeren inhoudt? Verschilde de benadering van groepen belanghebbenden? In welke mate denkt u dat de gemeente daar geslaagd in is?

Vraag 10: Denkt u dat alle belanghebbenden zijn betrokken bij het participatieproces?

Dimensie 3 deliberatie

Vraag 11: In welke mate hebben alle partijen toegang tot dezelfde informatiebronnen en deze informatie ook tot zich genomen? Zat hier een verschil in tussen groepen? (welke rol speelde de gemeente hierin?)

Vraag 12: Vond er vrije uitwisseling van deze informatie plaats? Op welke wijze heeft de gemeente gepoogd dit te faciliteren en informatie ook begrijpelijk en toegankelijk voor alle partijen te maken?

Vraag 13: In welke mate ervaarde u als gemeenteambtenaar de omgeving, tijdstip en tijdsduur waar de partijen in gesprek met elkaar gingen als comfortabel? En op welke wijze heeft hier de gemeente rekening mee gehouden?

Vraag 14: Hoe zou u uw rol omschrijven bij de avonden wanneer de partijen met elkaar in gesprek/discussie gingen? En in welke mate denkt u dat u geslaagd bent in deze rol?

Vraag 15: Op welke wijze gingen mensen met elkaar om tijdens de discussies? (begripvol, respectvol, of juist onbegripvol niet respectvol etc). Was deze manier van omgang tussen personen bevorderlijk om een open discussie te voeren?

Vraag 16: Zijn er geschreven of ongeschreven omgangsregels opgesteld voor hoe partijen met elkaar moeten omgaan? En werden personen hierop aangesproken?

Vraag 17: Op welke wijze heeft de gemeente geprobeerd alle belangen mee te laten wegen en hoe heeft de gemeente deze afweging verantwoord naar de buitenwereld toe? Is de gemeente daar volgens u in geslaagd?

Dimensie 4 legitimiteit

Vraag 18: In welke mate denkt u dat burgers het uiteindelijke resultaat accepteren en als legitiem ervaren? Hoe weet u dit als gemeente? En welke rol heeft het proces hierin gespeeld?

Vraag 19: In welke mate denkt u dat burgers tevreden zijn met het eindresultaat?

Afsluiting:

De geïnterviewde bedanken en vragen of hij/zij nog vragen, opmerkingen en toevoegingen heeft.

Bijlage 2:

Interviewgide belanghebbenden project Sint Janstraat – Birgittenessenstraat

Introductie:

Jezelf als interviewer voorstellen en kort aangeven waarover het onderzoek gaat. Aangeven waarvoor het interview wordt gebruikt. Daarnaast Toestemming vragen voor het opnemen van het gesprek en toestemming vragen of de persoon met naam en toenaam genoemd wilt worden. Als laatste vragen of de geïnterviewde nog vragen heeft vooraf aan het interview.

Introductievraag:

Vraag 1: Kunt u zich kort voorstellen wie u bent en wat u in het dagelijks leven doet (werk, hobby's, gezinssituatie etc.)? En hoe bent u betrokken geweest bij het project St. Janstraat-Birgittenessenstraat?

Vragen over 'goede' burgerparticipatie:

Dimensie 1 invloed

Vraag 2: In welke mate kon u als burger/belanghebbende punten die u van belang achtte inbrengen en op de agenda zetten binnen het project?

Vraag 3: Kunt u omschrijven hoe de verschillende partijen tot het eindontwerp kwamen gedurende de verschillende bijeenkomsten? (Ging dit gepaard met veel conflict of met consensus?) (Werd er nog een bepaalde manier van stemmen gebruikt? En wat vond u daarvan?)

Vraag 4: Werden de punten/zorgen die u en andere burgers/partijen gaven in het participatietraject gekoppeld aan besluiten die door de raad en het college genomen werden?

Vraag 5: Was het duidelijk waarover u als burger of ander soort belanghebbende mocht beslissen en meepraten en waarover niet? (zo ja en nee kunt u dit toelichten waaraan dit lag?)

Vraag 6: In welke mate werd u als burger meegenomen in het proces als er zaken besloten werden? (werd u daarover geïnformeerd of kon u bij kleine deelbeslissingen meebeslissen?)

Dimensie 2 inclusie

Vraag 7: Hoe ervoer u de fysieke bereikbaarheid van de locatie waar de bijeenkomsten werden gehouden? (was het makkelijk bereikbaar, parkeren etc.) (Zo, nee wat was er niet fijn aan? Zo, ja wat was er goed aan?)

Vraag 8: In welke mate vindt u dat u goed op de hoogte bent gesteld van de mogelijkheid om te kunnen participeren en waarover het participeren ging? (hoe bent u op de hoogte gesteld? Via welk kanaal: brief, krant, website etc.) (zo, nee waar ligt dat aan dat u niet goed bent geïnformeerd, zo ja wat zorgde ervoor dat u goed op de hoogte was?)

Vraag 9: In welke mate denkt u dat alle belanghebbende partijen zijn betrokken bij het participatietraject? Mist u nog partijen die uitgenodigd hadden moeten worden en hadden moeten deelnemen? Te denken aan bewoners, ondernemers in het gebied. En waren er partijen aanwezig die niet aanwezig hadden hoeven zijn?

Vraag 10: Zijn er verschillende soorten bijeenkomsten georganiseerd? En verschilde deze van format? Wat vond u hiervan?

Dimensie 3 deliberatie

Vraag 11: Had u toegang tot dezelfde informatie als de andere partijen binnen het participatieproces? Deelde u uw bevindingen/informatie/kennis van het gebied met andere partijen en gebeurde dit ook andersom?

Vraag 12: Was voor u de ingebrachte informatie door andere partijen begrijpelijk? (Te denken aan technische cijfermatige materiaal als de verkeerstellingen.) Zo, nee/ja kunt u dat toelichten hoe dat komt? In welke mate speelde de gemeente hier een rol in om zaken te verhelderen of juist onduidelijk te maken?

Vraag 13: In welke mate vond u de omgeving, tijdstip en tijdsduur waarin de bijeenkomsten werden gehouden comfortabel? (toelichting vragen van waarom wel of waarom niet)

Vraag 14: Hoe zou u de houding/rol van gemeenteambtenaren willen omschrijven gedurende de bijeenkomsten? (ervoer u deze als aangenaam?, sturend/ondersteunend)

Vraag 15: Hoe zou u de wijze waarop mensen met elkaar in gesprek of discussie gingen omschrijven? (Hoe gingen mensen met elkaar om gedurende de bijeenkomsten?) ervoer u dit als prettig of onprettig, waarom wel of niet?

Vraag 16: Was er sprake van geschreven of ongeschreven regels van hoe met elkaar om te gaan tijdens de bijeenkomsten?

Vraag 17: Was het voor u inzichtelijk welke afweging de gemeente Uden heeft gemaakt en welke belangen zij daarbij in heeft meegenomen? Wat vond u van deze verantwoording? Waarom was het wel of niet inzichtelijk. Hoe kwam dit?

Dimensie 4 legitimiteit

Vraag 18: In welke mate steunt/accepteert u het uiteindelijke resultaat wat is voort gekomen uit de samenwerking van de gemeente met allerlei partijen? (waarom wel of niet?) In welke mate denkt u dat uw standpunt overeen komt met andere betrokkenen?

Vraag 19: Bent u tevreden met het eindresultaat van het project? (waarom wel of niet?)

Afsluiting:

De geïnterviewde bedanken en vragen of hij/zij nog vragen of opmerking heeft.

Bijlage 3:

Interviewgide ambtenaren project kruising Losplaats- Velmolenweg

Introductie:

Jezelf als interviewer voorstellen en kort aangeven waarover het onderzoek gaat. Aangeven waarvoor het interview wordt gebruikt. Daarnaast Toestemming vragen voor het opnemen van het gesprek en toestemming vragen of de persoon met naam en toenaam genoemd wilt worden. Als laatste vragen of de geïnterviewde nog vragen heeft vooraf aan het interview.

Introductievraag:

Vraag 1:

Kunt u kort uw functie omschrijven en in welke rol u betrokken bent geweest bij het project kruising Losplaats- Velmolenweg?

Vragen over ‘goede’ burgerparticipatie:

Dimensie 1 invloed

Vraag 2: In welke mate konden belanghebbenden (bewoners, ondernemers) hun belangen inbrengen en op de agenda krijgen?

Vraag 3: Op welke wijze zou u het (besluitvormings)proces omschrijven binnen de reeks bijeenkomsten om tot een eindontwerp/plan te komen? (Ging dit gepaard met veel conflict veel consensus?) Werd er nog een bepaalde methoden (meerderheid, unaniem etc.) gebruikt om tot een besluit te komen?

Vraag 4: In welke mate was er volgens u een koppeling tussen de inbreng van de burgers en andere partijen met het daadwerkelijke besluit van het College van B & W en de Raad. (Zo ja waar was dit aan te merken, zo nee wat belemmerde dit?)

Vraag 5: Op welke wijze probeerde u burgers duidelijk te maken waarover ze wel en niet invloed op mogen uitoefenen? (Denkt u dat u daar in geslaagd bent waarom wel of niet?)

Vraag 6: Op welke wijze trachtte de gemeente om burgers en andere belanghebbenden te betrekken bij stappen die genomen werden gedurende het participatieproces? (Bijvoorbeeld bij kleine deelbeslissingen of het opstellen van de agenda voor de volgende bijeenkomst? In welke mate denkt u dat de gemeente daar geslaagd in is?)

Dimensie 2 inclusie

Vraag 7: Wat vond u van de fysieke bereikbaarheid van de locatie van de bijeenkomsten? (In welke mate is er rekening gehouden met de fysieke bereikbaarheid van de locatie van de bijeenkomsten? En vindt u de locatie geschikt?)

Vraag 8: Welke informatiekkanalen heeft de gemeente ingezet om de burgers en andere partijen op de hoogte te brengen van het participatietraject? (is er gebruik gemaakt van verschillende wijze van informeren voor verschillende doelgroepen?)

Vraag 9: Op welke wijze heeft de gemeente getracht alle belanghebbenden te informeren over de mogelijkheid om te participeren en wat dit participeren inhoudt? Verschilde de benadering van groepen belanghebbenden? In welke mate denkt u dat de gemeente daar geslaagd in is?

Vraag 10: Denkt u dat alle belanghebbenden zijn betrokken bij het participatieproces?

Dimensie 3 deliberatie

Vraag 11: In welke mate hebben alle partijen toegang tot dezelfde informatiebronnen en deze informatie ook tot zich genomen? Zat hier een verschil in tussen groepen? (welke rol speelde de gemeente hierin?)

Vraag 12: Vond er vrije uitwisseling van deze informatie plaats? Op welke wijze heeft de gemeente gepoogd dit te faciliteren en informatie ook begrijpelijk en toegankelijk voor alle partijen te maken?

Vraag 13: In welke mate ervaarde u als gemeenteburgemeester de omgeving, het tijdstip en de tijdsduur waar de partijen in gesprek met elkaar moesten gaan als comfortabel? En op welke wijze heeft hier de gemeente rekening mee gehouden? Hoe kan dit beter worden?

Vraag 14: Hoe zou u uw rol omschrijven bij de avonden wanneer de partijen met elkaar in gesprek/discussie gingen? En in welke mate denkt u dat u geslaagd bent in deze rol?

Vraag 15: Op welke wijze gingen mensen met elkaar om tijdens de discussies? (begripvol, respectvol, of juist onbegripvol niet respectvol etc. Was deze manier van omgang tussen personen bevorderlijk om een open discussie te voeren?)

Vraag 16: Zijn er geschreven of ongeschreven omgangsregels opgesteld voor hoe partijen met elkaar moeten omgaan? En werden personen hierop aangesproken?

Vraag 17: Op welke wijze heeft de gemeente geprobeerd alle belangen mee te laten wegen en hoe heeft de gemeente deze afweging verantwoord naar de buitenwereld toe? Is de gemeente daar volgens u in geslaagd?

Dimensie 4 legitimiteit

Vraag 18: In welke mate denkt u dat burgers het uiteindelijke resultaat accepteren en als legitiem ervaren? Hoe weet u dit als gemeente? En welke rol heeft het proces hierin gespeeld?

Vraag 19: In welke mate denkt u dat burgers tevreden zijn met het eindresultaat?

Afsluiting:

De geïnterviewde bedanken en vragen of hij/zij nog vragen, opmerkingen en toevoegingen heeft.

Bijlage 4:

Interviewgide belanghebbende project kruising Losplaats- Velmolenweg

Introductie:

Jezelf als interviewer voorstellen en kort aangeven waarover het onderzoek gaat. Aangeven waarvoor het interview wordt gebruikt. Daarnaast Toestemming vragen voor het opnemen van het gesprek en toestemming vragen of de persoon met naam en toenaam genoemd wilt worden. Als laatste vragen of de geïnterviewde nog vragen heeft vooraf aan het interview.

Introductievraag:

Vraag 1: Kunt u zich kort voorstellen wie u bent en wat u in het dagelijks leven doet (werk, hobby's, gezinssituatie etc.)? En hoe bent u betrokken geweest bij het project kruising Losplaats – Velmolenweg?

Vragen over 'goede' burgerparticipatie:

Dimensie 1 invloed

Vraag 2: In welke mate kon u als burger punten die u van belang achtte inbrengen en op de agenda zetten binnen het project?

Vraag 3: Kunt u omschrijven hoe de verschillende partijen tot het eindontwerp kwamen gedurende de verschillende bijeenkomsten? Ging dit gepaard met veel conflict of met consensus? Werd er nog een bepaalde manier van stemmen gebruikt? En wat vond u daarvan?

Vraag 4: Werden de punten/zorgen die u en andere burgers/partijen gaven in het participatietraject gekoppeld aan besluiten die door de raad en het college genomen werden?

Vraag 5: Was het u duidelijk waarover u als burger of ander soort belanghebbende mocht beslissen en meepraten en waarover niet? (zo ja en nee kunt u dit toelichten waaraan dit lag?)

Vraag 6: In welke mate werd u als burger meegenomen in het proces als er zaken besloten werden? (werd u daarover geïnformeerd of kon u bij kleine deelbeslissingen meebeslissen?)

Dimensie 2 inclusie

Vraag 7: Hoe ervoer u de fysieke bereikbaarheid van de locatie waar de bijeenkomsten werden gehouden? (was het makkelijk bereikbaar, parkeren etc.) Zo, nee wat was er niet fijn aan? Zo, ja wat was er goed aan?

Vraag 8: In welke mate vindt u dat u goed op de hoogte bent gesteld van de mogelijkheid om te kunnen participeren en waarover het participeren ging? (hoe bent u op de hoogte gesteld? Via welk kanaal: brief, krant, website etc.) Zo, nee waar ligt dat aan dat u niet goed bent geïnformeerd, zo ja wat zorgde ervoor dat u goed op de hoogte was?

Vraag 9: In welke mate denkt u dat alle belanghebbende partijen zijn betrokken bij het participatietraject? Mist u nog partijen die uitgenodigd hadden moeten worden en hadden moeten deelnemen? Te denken aan bewoners, ondernemers in het gebied. En waren er partijen aanwezig die niet aanwezig hadden hoeven zijn?

Vraag 10: Zijn er verschillende soorten bijeenkomsten georganiseerd? En verschilde deze van format? Wat vond u hiervan?

Dimensie 3 deliberatie

Vraag 11: Had u toegang tot dezelfde informatie als de andere partijen binnen het participatieproces? Deelde u uw bevindingen/informatie/kennis van het gebied met andere partijen en gebeurde dit ook andersom?

Vraag 12: Was voor u de ingebrachte informatie door andere partijen begrijpelijk? (Te denken aan technische cijfermatige materiaal als de verkeerstellingen, filmpjes foto's tekenkaarten?) Zo, nee/ja kunt u dat toelichten hoe dat komt? In welke mate speelde de gemeente hier een rol in om zaken te verhelderen of juist onduidelijk te maken?

Welke rol speelde de gemeente hierin? (informatievoorziening en procesbegeleiding)

Welke rol speelde de externe bureaus als Megaborn en Groupsupport?
(informatievoorziening en procesbegeleiding)

Vraag 13: In welke mate vond u de omgeving, het tijdstip en de tijdsduur waarin de bijeenkomsten werden gehouden comfortabel? (toelichting vragen van waarom wel of waarom niet)

Vraag 14: Hoe zou u de houding/rol van gemeenteamttenaren willen omschrijven gedurende de bijeenkomsten? (ervoer u deze als aangenaam?, sturend/ondersteunend)

Vraag 15: Hoe zou u de wijze waarop mensen met elkaar in gesprek of discussie gingen omschrijven? (Hoe gingen mensen met elkaar om gedurende de bijeenkomsten?) Ervoer u dit als prettig of onprettig, waarom wel of niet?

Vraag 16: Was er sprake van geschreven of ongeschreven regels van hoe met elkaar om te gaan tijdens de bijeenkomsten?

Vraag 17: Was het voor u inzichtelijk welke afweging de gemeente Uden heeft gemaakt en welke belangen zij daarbij heeft in meegenomen? Wat vond u van deze verantwoording? Waarom was het wel of niet inzichtelijk. Hoe kwam dit?

Dimensie 4 legitimiteit

Vraag 18: In welke mate steunt/accepteert u het uiteindelijke resultaat wat is voort gekomen uit de samenwerking van de gemeente met allerlei partijen? (waarom wel of niet?) In welke mate denkt u dat uw standpunt overeen komt met andere betrokkenen en hoe weet u dat?

Vraag 19: Bent u tevreden met het eindresultaat van het project? (waarom wel of niet?)

Afsluiting:

De geïnterviewde bedanken en vragen of hij/zij nog vragen of opmerking heeft.

Bijlage 5:

Interviewgide ambtenaren project Veghelsedijk

Introductie:

Jezelf als interviewer voorstellen en kort aangeven waarover het onderzoek gaat. Aangeven waarvoor het interview wordt gebruikt. Daarnaast Toestemming vragen voor het opnemen van het gesprek en toestemming vragen of de persoon met naam en toenaam genoemd wilt worden. Als laatste vragen of de geïnterviewde nog vragen heeft vooraf aan het interview.

Introductievraag:

Vraag 1: Kunt u kort uw functie omschrijven en in welke rol u betrokken bent geweest bij het project Veghelsedijk?

Vragen over ‘goede’ burgerparticipatie:

Dimensie 1 invloed

Vraag 2: In welke mate konden belanghebbenden (bewoners, ondernemers) hun belangen inbrengen en op de agenda krijgen?

Vraag 3: Op welke wijze zou u het (besluitvormings)proces omschrijven binnen de reeks bijeenkomsten om tot een eindontwerp/plan te komen? (Ging dit gepaard met veel conflict veel consensus?) Werd er nog een bepaalde methoden (meerderheid, unaniem etc.) gebruikt om tot een besluit te komen?

Vraag 4: In welke mate was er volgens u een koppeling tussen de inbreng van de burgers en andere partijen met het daadwerkelijke besluit van het College van B & W en de Raad. (Zo ja waar was dit aan te merken, zo nee wat belemmerde dit?)

Vraag 5: Op welke wijze probeerde u burgers duidelijk te maken waarover ze wel en niet invloed op mogen uitoefenen? (Denkt u dat u daar in geslaagd bent waarom wel of niet?)

Vraag 6: Op welke wijze trachtte de gemeente om burgers en andere belanghebbenden te betrekken bij stappen die genomen werden gedurende het participatieproces? (Bijvoorbeeld bij kleine deelbeslissingen of het opstellen van de agenda voor de volgende bijeenkomst? In welke mate denkt u dat de gemeente daar geslaagd in is?)

Dimensie 2 inclusie

Vraag 7: Wat vond u van de fysieke bereikbaarheid van de locatie van de bijeenkomsten? (In welke mate is er rekening gehouden met de fysieke bereikbaarheid van de locatie van de bijeenkomsten? En vindt u de locatie geschikt?)

Vraag 8: Welke informatiekkanalen heeft de gemeente ingezet om de burgers en andere partijen op de hoogte te brengen van het participatie? (is er gebruik gemaakt van verschillende wijze van informeren voor verschillende doelgroepen?)

Vraag 9: Op welke wijze heeft de gemeente getracht alle belanghebbenden te informeren over de mogelijkheid om te participeren en wat dit participeren inhoudt? Verschilde de benadering van groepen belanghebbenden? In welke mate denkt u dat de gemeente daar geslaagd in is?

Vraag 10: Denkt u dat alle belanghebbenden zijn betrokken bij het participatieproces? Waarom wel of waarom niet?

Dimensie 3 deliberatie

Vraag 11: In welke mate hebben alle partijen toegang tot dezelfde informatiebronnen en deze informatie ook tot zich genomen? Zat hier een verschil in tussen groepen? (welke rol speelde de gemeente hierin?)

Vraag 12: Vond er vrije uitwisseling van deze informatie plaats? Op welke wijze heeft de gemeente gepoogd dit te faciliteren en informatie ook begrijpelijk en toegankelijk voor alle partijen te maken?

Vraag 13: In welke mate ervaarde u als gemeenteburgemeester de omgeving, het tijdstip en de tijdsduur waar de partijen in gesprek met elkaar gingen als comfortabel? En op welke wijze heeft hier de gemeente rekening mee gehouden? Hoe kan dit beter worden?

Vraag 14: Hoe zou u uw rol omschrijven bij de avonden wanneer de partijen met elkaar in gesprek/discussie gingen? En in welke mate denkt u dat u geslaagd bent in deze rol?

Vraag 15: Op welke wijze gingen mensen met elkaar om tijdens de discussies? (begripvol, respectvol, of juist onbegripvol niet respectvol etc.) Was deze manier van omgang tussen personen bevorderlijk om een open discussie te voeren?

Vraag 16: Zijn er nog geschreven of ongeschreven omgangsregels opgesteld voor hoe partijen met elkaar moeten omgaan? En werden personen hierop aangesproken?

Vraag 17: Op welke wijze heeft de gemeente geprobeerd alle belangen mee te laten wegen en hoe heeft de gemeente deze afweging verantwoord naar de buitenwereld toe? Is de gemeente daar volgens u in geslaagd?

Dimensie 4 legitimiteit

Vraag 18: In welke mate denkt u dat burgers het uiteindelijke resultaat accepteren en als legitiem ervaren? Hoe weet u dit als gemeente? En welke rol heeft het proces hierin gespeeld?

Vraag 19: In welke mate denkt u dat burgers tevreden zijn met het eindresultaat?

Afsluiting:

De geïnterviewde bedanken en vragen of hij/zij nog vragen, opmerkingen en toevoegingen heeft.

Bijlage 6:

Interviewgide belanghebbende project Veghelsedijk

Introductie:

Jezelf als interviewer voorstellen en kort aangeven waarover het onderzoek gaat. Aangeven waarvoor het interview wordt gebruikt. Daarnaast Toestemming vragen voor het opnemen van het gesprek en toestemming vragen of de persoon met naam en toenaam genoemd wilt worden. Als laatste vragen of de geïnterviewde nog vragen heeft vooraf aan het interview.

Introductievraag:

Vraag 1: Kunt u zich kort voorstellen wie u bent en wat u in het dagelijks leven doet (werk, hobby's, gezinssituatie etc.)? En hoe bent u betrokken geweest bij het project Veghelsedijk?

Vragen over 'goede' burgerparticipatie:

Dimensie 1 invloed

Vraag 2: In welke mate kon u als burger punten die u van belang achtte inbrengen en op de agenda zetten binnen het project?

Vraag 3: Kunt u omschrijven hoe de verschillende partijen tot het eindontwerp kwamen gedurende de verschillende bijeenkomsten? Ging dit gepaard met veel conflict of met consensus? Werd er nog een bepaalde manier van stemmen gebruikt? En wat vond u daarvan?

Vraag 4: Werden de punten/zorgen die u en andere burgers/partijen gaven in het participatietraject gekoppeld aan besluiten die door de raad en het college genomen werden?

Vraag 5: Was het u duidelijk waarover u als burger of ander soort belanghebbende mocht beslissen/ meepraten en waarover niet? (zo ja en nee kunt u dit toelichten waaraan dit lag?)

Vraag 6: In welke mate werd u als burger meegenomen in het proces als er zaken besloten werden? (werd u daarover geïnformeerd of kon u bij kleine deelbeslissingen mee beslissen?)

Dimensie 2 inclusie

Vraag 7: Hoe ervoer u de fysieke bereikbaarheid van de locatie waar de bijeenkomsten werden gehouden? (was het makkelijk bereikbaar, parkeren etc.) Zo, nee wat was er niet fijn aan? Zo, ja wat was er goed aan?

Vraag 8: In welke mate vindt u dat u goed op de hoogte bent gesteld van de mogelijkheid om te kunnen participeren en waarover het participeren ging? (hoe bent u op de hoogte gesteld? Via welk kanaal: brief, krant, website etc.) Zo, nee waar ligt dat aan dat u niet goed bent geïnformeerd? Zo ja wat zorgde ervoor dat u goed op de hoogte was?

Vraag 9: In welke mate denkt u dat alle belanghebbende partijen zijn betrokken bij het participatietraject? Mist u nog partijen die uitgenodigd hadden moeten worden en hadden moeten deelnemen? Te denken aan bewoners, ondernemers in het gebied. En waren er partijen aanwezig die niet aanwezig hadden hoeven zijn?

Vraag 10: Zijn er verschillende soorten bijeenkomsten georganiseerd? En verschilde deze van format? Wat vond u hiervan?

Dimensie 3 deliberatie

Vraag 11: Had u toegang tot dezelfde informatie als de andere partijen binnen het participatieproces? Deelde u uw bevindingen/informatie/kennis van het gebied met andere partijen en gebeurde dit ook andersom?

Vraag 12: Was voor u de ingebrachte informatie door andere partijen begrijpelijk? (Te denken aan technische cijfermatige materiaal als de verkeerstellingen, filmpjes foto's tekenkaarten?) Zo, nee/ja kunt u dat toelichten hoe dat komt?

In welke mate speelde de gemeente hier een rol in om zaken te verhelderen of juist onduidelijk te maken?

Vraag 13: In welke mate vond u de omgeving, het tijdstip en de tijdsduur waarin de bijeenkomsten werden gehouden comfortabel? (toelichting vragen van waarom wel of waarom niet)

Vraag 14: Hoe zou u de houding/rol van gemeenteamttenaren willen omschrijven gedurende de bijeenkomsten? (ervoer u deze als aangenaam, sturend, ondersteunend?)

Vraag 15: Hoe zou u de wijze waarop mensen met elkaar in gesprek of discussie gingen omschrijven? (Hoe gingen mensen met elkaar om gedurende de bijeenkomsten?) Ervoer u dit als prettig of onprettig, waarom wel of niet?

Vraag 16: Was er sprake van geschreven of ongeschreven regels van hoe met elkaar om te gaan tijdens de bijeenkomsten?

Vraag 17: Was het voor u inzichtelijk welke afweging de gemeente Uden heeft gemaakt en welke belangen zij daarbij heeft in meegenomen? Wat vond u van deze verantwoording? Waarom was het wel of niet inzichtelijk. Hoe kwam dit?

Dimensie 4 legitimiteit

Vraag 18: In welke mate steunt/accepteert u het uiteindelijke resultaat wat is voort gekomen uit de samenwerking van de gemeente met allerlei partijen? (waarom wel of niet?)

Vraag 19: Bent u tevreden met het eindresultaat van het project? (waarom wel of niet?)

Afsluiting:

De geïnterviewde bedanken en vragen of hij/zij nog vragen of opmerking heeft.

Bijlage 7:

Vragenlijst burgerparticipatie gemeente Uden

Introductievragen:

Vraag 1: Wat is uw geslacht? man/vrouw

Vraag 2: Wat is uw leeftijd?

Vraag 3: Wat is uw postcode en straat? (dit is voor een controle check of de burgers wel uit de juiste straten komen)

Vraag 4: Voor welk project van de gemeente Uden bent u uitgenodigd om naar een bijeenkomst te komen?

- Project herinrichting losplaats-velmolenweg
- Project herinrichting St. Janstraat-Birgittenessenstraat
- Project herinrichting VeghelseDijk

Vraag 5: In welke rol bent u belanghebbende bij het project waar u voor bent uitgenodigd?

- Bewoner
- Ondernemer
- Anders; (open antwoord mogelijkheid)

Vraag 6: Heeft u een of meerdere keren deelgenomen aan bijeenkomsten van de gemeente Uden waar u voor bent uitgenodigd? Ja / Nee

Vraag 7: Aan hoeveel bijeenkomsten heeft u deelgenomen?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Anders; (open antwoord mogelijkheid)

Vragen over invloed:

Vraag 8: Kon u als burger agendapunten inbrengen voor de bijeenkomsten?

- Helemaal oneens
- Oneens
- Noch oneens of eens
- Eens
- Helemaal eens
- Open antwoordmogelijkheid/toelichtingsmogelijkheid

Vraag 9: Streefden de deelnemers naar consensus gedurende de bijeenkomsten?

- Helemaal oneens
- Oneens
- Noch oneens of eens
- Eens
- Helemaal eens
- Open antwoordmogelijkheid/toelichtingsmogelijkheid

Vraag 10: Was het voor u van te voren duidelijk waar de bijeenkomsten over zouden gaan waar u voor werd uitgenodigd?

- Helemaal oneens
- Oneens
- Noch oneens of eens
- Eens
- Helemaal eens
- Open antwoordmogelijkheid/toelichtingsmogelijkheid

Vraag 11: Was het voor u duidelijk waar u als deelnemer van de bijeenkomsten wel of niet over mocht meebeslissen?

- Helemaal oneens
- Oneens
- Noch oneens of eens
- Eens
- Helemaal eens
- Open antwoordmogelijkheid/toelichtingsmogelijkheid

Vraag 12: Werd u als belanghebbende betrokken en/of op de hoogte gehouden bij elk stapje in het proces tijdens de bijeenkomsten?

- Helemaal oneens
- Oneens
- Noch oneens of eens
- Eens
- Helemaal eens
- Open antwoordmogelijkheid/toelichtingsmogelijkheid

Vraag 13: Werd u op de hoogte gehouden van de voortgang van het proces en van wat er werd besloten bij de bijeenkomsten als u (een keer) niet aanwezig was bij de bijeenkomst(en)?

- Helemaal oneens
- Oneens
- Noch oneens of eens
- Eens
- Helemaal eens
- Open antwoordmogelijkheid/toelichtingsmogelijkheid

Vragen over inclusie:

Vraag 14: Was de locatie van de bijeenkomsten goed bereikbaar voor u?

- Helemaal oneens
- Oneens
- Noch oneens of eens
- Eens
- Helemaal eens

Vraag 15: Vindt u dat u goed op de hoogte bent gebracht van de bijeenkomsten die de gemeente Uden heeft georganiseerd?

- Helemaal oneens
- Oneens
- Noch oneens of eens
- Eens
- Helemaal eens
- Open antwoordmogelijkheid/toelichtingsmogelijkheid

Vraag 16: Op welke wijze bent u op de hoogte gebracht van de bijeenkomsten die de gemeente Uden heeft georganiseerd?

- Via het lokale week en/of dagbladen
- Website van de gemeente Uden
- Via folders opgehangen in de wijk in publieke gebouwen
- Via een brief van de Gemeente Uden
- Via sociale media als facebook en twitter
- Anders; (open antwoord mogelijkheid)

Vragen over deliberatie:

Vraag 17: Had u als burger toegang tot dezelfde informatiebronnen als de ambtenaren en andere bij de bijeenkomsten?

- Helemaal oneens
- Oneens
- Noch oneens of eens
- Eens
- Helemaal eens
- Open antwoordmogelijkheid/toelichtingsmogelijkheid

Vraag 18: Was de informatie die met u werd gedeeld tijdens de bijeenkomsten begrijpelijk?

- Helemaal oneens
- Oneens
- Noch oneens of eens
- Eens
- Helemaal eens
- Open antwoordmogelijkheid/toelichtingsmogelijkheid

Vraag 19: Wisselden deelnemers aan de bijeenkomsten onderling vrijelijk informatie aan elkaar uit?

- Helemaal oneens
- Oneens
- Noch oneens of eens
- Eens
- Helemaal eens
- Open antwoordmogelijkheid/toelichtingsmogelijkheid

Vraag 20: Vond u de omgeving waar de bijeenkomsten plaatsvonden aangenaam?

- Helemaal oneens
- Oneens
- Noch oneens of eens
- Eens
- Helemaal eens
- Open antwoordmogelijkheid/toelichtingsmogelijkheid

Vraag 21: Was het tijdstip en tijdsduur van de georganiseerde bijeenkomsten van de gemeente Uden voor u aangenaam/geschikt?

- Helemaal oneens
- Oneens
- Noch oneens of eens
- Eens
- Helemaal eens
- Open antwoordmogelijkheid/toelichtingsmogelijkheid

Vraag 22: Gingen mensen tijdens de bijeenkomsten respectvol met elkaar om? (mensen lieten elkaar uitspreken en mensen vielen elkaar niet op de persoon aan)

- Helemaal oneens
- Oneens
- Noch oneens of eens
- Eens
- Helemaal eens
- Open antwoordmogelijkheid/toelichtingsmogelijkheid

Vraag 23: Stelden de ambtenaren van de gemeente Uden zich neutraal (onpartijdig) op?

- Helemaal oneens
- Oneens
- Noch oneens of eens
- Eens
- Helemaal eens
- Open antwoordmogelijkheid/toelichtingsmogelijkheid

Vraag 24 : Lieten de ambtenaren van de gemeente Uden u en andere medebelanghebbenden aan het woord?

- Helemaal oneens
- Oneens
- Noch oneens of eens
- Eens
- Helemaal eens
- Open antwoordmogelijkheid/toelichtingsmogelijkheid

Vraag 25: Gaven de ambtenaren van de gemeente Uden goede en onderbouwde reacties (mondeling en schriftelijk) op de ingebrachte punten door u en uw medeburgers?

- Helemaal oneens
- Oneens
- Noch oneens of eens
- Eens
- Helemaal eens
- Open antwoordmogelijkheid/toelichtingsmogelijkheid

Vraag 26: Was volgens u de gemeente Uden transparant en open over hoe zij (de gemeente Uden) tot het definitieve het eindplan is gekomen?

- Helemaal oneens
- Oneens
- Noch oneens of eens
- Eens
- Helemaal eens
- Open antwoordmogelijkheid/toelichtingsmogelijkheid

Vraag bij dimensie legitimiteit:

Vraag 27: Accepteert u het definitieve plan?

- Helemaal oneens
- Oneens
- Noch oneens of eens
- Eens
- Helemaal eens
- Open antwoordmogelijkheid/toelichtingsmogelijkheid

Vraag 28: Bent u tevreden met het uiteindelijke plan?

- Helemaal oneens
- Oneens
- Noch eens of oneens
- Eens
- Helemaal eens
- Open antwoordmogelijkheid/toelichtingsmogelijkheid

Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst.

Kleurenlegenda:

Groen: vragen voor burgers die hebben deelgenomen en voor burgers die niet hebben deelgenomen.

Paars: alleen voor burgers die WEL hebben deelgenomen.

Bijlage 8:

Basis gegevens enquête

Tabel A: Overzicht van aantallen respondenten totaal en per casus:

	Aantal respondenten
Casus 1 kruising Losplaats-Velmolenweg	8
Casus 1 St. Janstraat- Birgittinessenstraat	21
Casus 3 herinrichting Veghelsedijk	16
Totaal aantal respondenten	39

(Respondenten kunnen aan meerdere casussen hebben deelgenomen. 6 respondenten hebben zowel aan de casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat en de Veghelsedijk deelgenomen.)

Tabel B: Overzicht van deelnemende en niet-deelnemende respondenten per casus

	Aantal deelnemende belanghebbenden	Aantal niet deelnemende belanghebbenden
Casus 1 kruising Losplaats-Velmolenweg	7 (87,50 %)	1 (12,50 %)
Casus 1 St. Janstraat- Birgittinessenstraat	18 (85,71 %)	3 (14,29 %)
Casus 3 herinrichting Veghelsedijk	14 (87,50 %)	2 (12,50 %)
Totaal	39 (86,67 %)	6 (13,33 %)

(Belanghebbenden worden als deelnemend gerekend als ze minimaal aan één of meer bijeenkomsten hebben deelgenomen.)

Tabel C: Verdeling van geslacht over de casussen

Geslacht:	Vrouw	Man
Casus 1 kruising Losplaats-Velmolenweg	1 (12,50 %)	7 (87,50%)
Casus 1 St. Janstraat- Birgittinessenstraat	6 (28,57 %)	15 (71,43%)
Casus 3 herinrichting Veghelsedijk	1 (6,25%)	15 (93,75%)
Geslacht totaal	7 (18,00%)	32 (82,00%)

Tabel C: Overzicht leeftijdsverdeling van de verschillende casussen:

	Minimum leeftijd	Maximum leeftijd	Gemiddelde leeftijd	Standaard afwijking
Casus 1 kruising losplaats-Velmolenweg	36 jaar	78 jaar	58 jaar	14,20
Casus 2 St. Janstraat - Birgittinessenstraat	34 jaar	80 jaar	60 jaar	12,56
Casus 3 herinrichting Veghelsedijk	34 jaar	81 jaar	58 jaar	10,98

(de leeftijden zijn afgerond op hele getallen)

Bijlage 9:

Lijst van geïnterviewde personen op alfabetische volgorde

- **De heer H. van Alphen, bewoner, lid van Gebiedsplatform Centrum en deelnemer aan de projectgroep bij de casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat.**
- **De heer A. Bootsma, bewoner van de gemeente Uden en deelnemer aan de projectgroep bij de casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat.**
- **De heer H. Bouquet, projectleider bij de gemeente Uden.**
- **De heer L. Damen, projectleider bij de gemeente Uden.**
- **Mevrouw I. Deckers, gebiedscoördinator van de gemeente Uden.**
- **De heer W. Eijkemans, ondernemer en deelnemer aan de klankbordgroep bij de casus kruising Losplaats-Velmolenweg.**
- **Mevrouw A. van Genugten, bewoner, lid van Gebiedsplatform West en participant aan de casus van de herinrichting Veghelsedijk.**
- **H. Janssen, bewoner en deelnemer aan de casus herinrichting Veghelsedijk.**
- **De heer R. Jetten, Stichting Uden Promotie en deelnemer aan de projectgroep bij de casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat.**
- **De heer H. Joosten, bewoner, lid van Drempels Weg Uden en deelnemer aan de projectgroep van de casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat.**
- **De Heer C. Klaversma, bewoner en participant aan de casus herinrichting Veghelsedijk.**
- **Mevrouw M. Nieuwenhuis, bewoner, toenmalig lid van Platform Mensen met een Handicap nu gehete Drempels Weg Uden en deelnemer aan de klankbordgroep van de casus kruising Losplaats-Velmolenweg.**
- **De heer G. van Nuland, Bewoner en participant aan de casus herinrichting Veghelsedijk.**
- **Mevrouw M. Ojen, Teamleider van Communicatie & Creatie bij de gemeente Uden.**
- **Mevrouw A. Slegers, bewoner en deelnemer aan de projectgroep bij de casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat.**
- **De heer J. van Soest. Bewoner, lid van Drempels Weg Uden en deelnemer aan de klankbordgroep bij de casus kruising Losplaats-Velmolenweg.**

- **De heer R. van Soest. Horecaondernemer en deelnemer aan de projectgroep bij de casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat.**
- **De Heer J. W. Sonke, vertegenwoordiger van vervoersbedrijf Arriva en deelnemer aan de klankbordgroep bij de casus kruising Losplaats- Velmolenweg.**
- **Mevrouw H. Vandekeybus, Ontwerper Woonomgeving bij de gemeente Uden.**
- **De heer C. van der Voort, ondernemer en deelnemer aan de projectgroep bij de casus St. Janstraat-Birgittinessenstraat.**