



**PARTICIPATIEVE  
MONITORING  
HELPT BOUWEN AAN INHOUD EN  
VERTROUWEN**



Auteur: Machteld van Gent  
Datum: Augustus 2014



# Participatieve monitoring helpt bouwen aan inhoud en vertrouwen

Grondwater- en funderingssituatie

## Afstudeerscriptie

**Auteur:** Machteld van Gent  
333010

**Universiteit:** Erasmus Universiteit Rotterdam  
Faculteit der Sociale Wetenschappen  
Bestuurskunde

**Master:** Master Governance en Management van Complexe Systemen

**Begeleiding:** Gerald Jan Ellen  
Jelle Buma  
Jasper Eshuis  
Arwin van Buuren

**Bedrijf:** Deltares  
Princetonlaan 6-8  
3584 CB Utrecht  
Unit Verkenningen en Beleid  
Department Governance and Spatial Planning

**Datum:** August 2014



## Voorwoord

Voor u ligt de scriptie waarmee ik de laatste stap heb genomen om mij studie Bestuurskunde af te ronden. Om deze scriptie af te kunnen ronden heb ik hulp gehad van vele personen.

Allereest wil ik mijn scriptiebegeleiders Jasper Eshuis en Arwin van Buuren bedanken voor zijn begeleiding bij mijn afstudeerscriptie. Ik wil hem bedanken voor de tijd en moeite die hij heeft genomen om mij te voorzien van feedback. Die feedback heeft gezorgd voor de nodige impulsen waarmee het onderzoek kwalitatief verbeterd is. Daarnaast wil ik Gerald Jan Ellen en Jelle Buma bedanken voor het bieden een mogelijkheid om afstudeerscriptie te schrijven in combinatie met een boeiende en leerzame stage. Bedankt voor jullie tijd en bereidheid om mij te helpen, te voorzien van feedback en mij te laten kijken in de keuken van Deltares.

Uiteraard was deze scriptie niet geworden tot wat het nu is zonder medewerking van alle respondenten. Hen wil ik dan ook bedanken voor de boeiende interviews en de tijd die zij daarvoor hebben vrij gemaakt.

Veel lees plezier

Machteld van Gent,  
Augustus 2014



## Samenvatting

Meer en meer gemeenten krijgen in de toekomst te maken met de grondwater- en funderingsproblematiek. Lage grondwaterstanden betekent dat zuurstoftoetreding mogelijk is en schimmelaantasting de kans heeft om te groeien, waardoor schade aan de houten palen ontstaat. Met scheuren in muren en plafonds en zelfs het instorten van huizen als gevolg. Een gezamenlijke aanpak voor deze problematiek is nog niet voorhanden. Dit komt vanwege de complexiteit, doordat het gepaard gaat met hoge kosten, eigen en gespreide verantwoordelijkheid, collectiviteit en ontbreken van urgentie. Bovendien wordt de grondwater- en funderingssituatie gekenmerkt door onwetendheid en een gebrek aan kennis. Gemeente die te maken krijgen met deze problematiek trachten dan ook om op verschillende manieren kennis te verzamelen. Eén van deze manieren is door middel van het meten van de grondwaterstanden de hoogte en ontwikkeling ervan te achterhalen. Voor het meten van de grondwaterstanden geldt dat dit niet alleen door gemeentes wordt gedaan, maar ook door belanghebbenden (burgers, belangenorganisaties en private partijen) zelf. Dit is een vorm van participatieve monitoring, waarbij belanghebbenden actief betrokken zijn bij het verzamelen, analyseren en communiceren van gegevens. In de wijken Oud-Hillegersberg te Rotterdam en het Schilderskwartier te Woerden zijn de bewoners zelf begonnen met het meten van de grondwaterstanden en is er sprake van participatieve monitoring. Voor participatieve monitoring geldt dat het met verschillende doelen ingezet kan worden, zoals voor het benutten van elkaars deskundigheid, en het vergroten van vertrouwen tot aan het verzamelen van bewijslast. In dit onderzoek is verder onderzocht welke rol participatieve monitoring speelt aan de hand van onderstaande hoofdvraag:

*Wat zijn de effecten van monitoring door particulieren of private partijen (participatieve monitoring) op kennisontwikkeling en vertrouwen tussen partijen rond de grondwater- en funderingssituatie in de twee casussen?*

Het gebruik van participatieve monitoring is aan de hand van drie benaderingen en drie functies geanalyseerd. De analyse laat zien dat zowel bij de casus Woerden als bij de casus Rotterdam dat participatieve monitoring voor de bewoners een sterk inhoudelijk aspect, doordat kennis verkregen wordt over de problematiek. Hiermee kan vervolgens invloed uitgeoefend worden op het proces. Bovendien tonen de partijen met de kennis hun deskundigheid aan en gebruiken het daarnaast als bewijslast. De andere partijen gebruiken participatieve monitoring om het wantrouwen om te zetten in een vertrouwensrelatie, wat hoort bij de culturele benadering. Participatieve monitoring heeft alleen een communicerende functie doordat het zorgt voor het in gesprek raken met de bewoners. Het vertrouwen wordt vergroot doordat de partijen aangeven het probleem serieus te nemen, doordat de gegevens van de bewoners gebruikt bij de onderzoeken en bij de casus Woerden hebben de

bewoners zelfs de verantwoordelijkheid gekregen om alle peilbuizen te meten. Een verschil tussen beide casussen is dat participatieve monitoring bij de casus Woerden heeft geleid tot gezamenlijk leren, doordat met een kritisch blik richting de andere meetgegevens werd gekeken en het onderzoek kwalitatief verbeterd werd. Bij de casus Rotterdam werden de gegevens daarentegen gebruikt om druk te zetten, wat uiteindelijk resulteerde in het leggen van de infiltratiedrain.

Het ontwikkelen van kennis is onderzocht aan de hand van de rationele en systeem benadering, het argumentatieve en constructivistische benadering en het co-evolutie en toeschouwerperspectief. In de casus Woerden is de kennis allereerst ontwikkeld doordat de partijen veel kennis hebben verzameld middels onderzoeken om de onzekerheid te verminderen en juiste maatregelen te kunnen nemen. Daarnaast is de kennis ontwikkeld doordat de overlegmomenten hebben gezorgd voor het leren van elkaar en een gemeenschappelijk beeld is ontstaan. In sommige gevallen bleken de verschillen onoverbrugbaar en het vormen van een gemeenschappelijk beeld niet mogelijk. Als laatste zijn partijen betrokken vanwege hun vaardigheden en hebben deze vaardigheden gezorgd voor een beter beeld van de problematiek en voor een verandering in de houding richting de andere partijen. De vier factoren van kennis (institutioneel geheugen, kritische reflectie, communiceren en herhaaldelijke bijeenkomsten) hebben elk een andere bijdrage aan kennis. Het institutioneel geheugen betekent dat kennis behouden wordt, kritische reflectie betekent dat een beter beeld ontstaat en dat gemeenschappelijke oplossingen mogelijk zijn, herhaaldelijke momenten zorgen voor discussie en het leren van elkaar en de communicatie voor het delen van kennis en het verkrijgen van nieuwe inzichten. Bij de casus Rotterdam is de kennis allereerst ontwikkeld doordat de partijen afzonderlijk van elkaar kennis hebben verzameld om meer inzicht te krijgen in de problematiek. Het ontbreken van herhaaldelijke overlegmomenten heeft ervoor gezorgd dat de partijen geen gemeenschappelijk beeld hebben van elkaars kennisniveau en dat er weinig in discussie is gegaan. Daarnaast hebben de vaardigheden, waarbij een ontwikkeling heeft plaats gevonden, bijgedragen aan de voortgang van het proces. Voor de drie factoren geldt dat communicatie belangrijk is geweest bij het delen en verkrijgen van nieuwe inzichten, dat de kritische reflectie ervoor gezorgd heeft dat maatregelen genomen konden worden en het institutioneel geheugen belangrijk is voor het behoud van kennis bij kleine organisaties. Tevens is kennis voor de bewoners een handelingscomponent doordat hiermee druk gezet kan worden in het proces..

Het niveau van vertrouwen in beide casussen is onderzocht middels competentie en intentievertrouwen en drie factoren (openheid, samenwerkingsovereenkomst en bekendheid). Bij de casus Woerden heeft het vertrouwen zicht ontwikkeld, doordat de partijen hebben geïnvesteerd in het kunnen en de wil. Hierdoor zijn de partijen in staat om hun taak uit te voeren en bereid om samen te werken aan een gemeenschappelijke oplossing. Dit hangt samen met het vertrouwen in de betrokken personen de partijen. Bovendien hebben de drie factoren gezorgd voor het toenemende vertrouwen. De partijen durven zich kwetsbaar op te stellen, er is duidelijkheid



ontstaan en partijen weten wat ze aan elkaar hebben. Bij de casus Rotterdam is op het moment dat maatregelen genomen worden het vertrouwen groot maar in andere periodes is er sprake van strijd tussen de partijen. Dit komt doordat de partijen en vooral de bewoners twijfelen over de kunde en bereidheid van de andere partij. Deze twijfel komt door het (ontbreken) slagkracht, voortgang van het proces en het ontstane verwachtingspatroon. De drie factoren geven maar deels een verklaring doordat de partijen wel inzicht geven in de eigen doelstellingen en kennis delen en afspraken zijn gemaakt, maar nog steeds twijfelen aan de gemaakte afspraken en de partijen weinig moeite doen om elkaar te vinden.

Participatieve monitoring draagt bij aan kennisontwikkeling doordat het nieuwe of aanvullende kennis oplevert en zorgt voor herhaaldelijke momenten waarop de partijen met elkaar in gesprek komen. Deze contactmomenten zorgde bij de casus Woerden in de beginfase bij aan de discussie over de juistheid van de gegevens. Daarnaast gebruiken in beide casussen de bewoners de kennis om invloed uit te oefenen op het proces. Participatieve monitoring draagt bij aan het vertrouwen, doordat het intentievertrouwen en competentievertrouwen. Daarbij wordt de bekendheid en de openheid vergroot, maar draagt het niet bij aan een samenwerkingsovereenkomst. Belangrijker is dat de gegevens van de bewoners mee worden genomen. Voor participatieve monitoring geldt dat wanneer er veel onduidelijkheid en wantrouwen is het een prominente rol in neemt en op het moment dat het proces zich in de volgende fase bevindt dat het meer naar de achtergrond verdwijnt. Op het moment echter dat maatregelen genomen wordt, neemt participatieve monitoring weer een meer centrale rol in.



# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b> .....	<b>I</b>
<b>Samenvatting</b> .....	<b>III</b>
<b>Hoofdstuk 1 – Inleiding</b> .....	<b>1</b>
1.1 Achtergrond grondwateronderlast & funderingsschade.....	1
1.2 Complexe situatie.....	2
1.3 Aanleiding.....	3
1.4 Probleemstelling .....	4
1.5 Relevantie .....	6
1.6 Leeswijzer .....	7
<b>Hoofdstuk 2 – Theoretisch kader</b> .....	<b>9</b>
2.1 Participatieve Monitoring .....	9
2.1.1 Definitie Participatieve monitoring .....	9
2.1.2 Vormen van monitoring .....	10
2.1.3 Factoren van monitoring .....	13
2.2 Kennisontwikkeling .....	13
2.2.1 Definitie Kennisontwikkeling .....	13
2.2.2 Vormen Kennisontwikkeling .....	13
2.2.3 Factoren van Kennisontwikkeling.....	16
2.3 Vertrouwen .....	18
2.3.1 Definitie Vertrouwen.....	18
2.3.2 Vormen van vertrouwen .....	18
2.3.3 Factoren van vertrouwen .....	20
2.4 Effect Participatieve Monitoring.....	21
2.4.1 Participatieve monitoring en kennis .....	22
2.4.2 Participatieve monitoring en vertrouwen .....	23
2.5 Conceptueel model.....	23
<b>Hoofdstuk 3 –Methodologie</b> .....	<b>25</b>
3.1 Onderzoeksstrategie .....	25
3.2 Verantwoording casus selectie.....	25
3.3 Onderzoeksmethoden en technieken.....	26

3.3.1 Documentenanalyse .....	26
3.3.2 Interviews .....	26
3.4    Betrouwbaarheid en Validiteit .....	27
3.5    Operationalisatie .....	27
<b>Hoofdstuk 4 – Casusbeschrijving .....</b>	<b>31</b>
4.1    Schilderskwartier .....	31
4.1.1 Risicogebied .....	31
4.1.2 Proces .....	32
4.1.3 Betrokken Partijen .....	34
4.2    Oud-Hillegersberg.....	35
4.2.1 Risicogebied.....	35
4.2.2 Proces .....	36
4.2.3 Betrokken partijen.....	37
<b>Hoofdstuk 5 – Participatieve Monitoring .....</b>	<b>39</b>
5.1    Participatieve Monitoring Schilderskwartier .....	39
5.1.1 Functies Participatieve Monitoring .....	40
5.2    Participatieve Monitoring Oud Hillegersberg .....	43
5.2.1 Functies Participatieve Monitoring .....	44
5.3    Deelconclusie .....	47
<b>Hoofdstuk 6 – Kennisontwikkeling &amp; Vertrouwen .....</b>	<b>49</b>
6.1    Kennisontwikkeling Schilderskwartier .....	49
6.1.1 Rationeel perspectief & Systeembenadering.....	49
6.1.2 Argumentatief perspectief & Constructivistische benadering .....	50
6.1.3 Co-evolutieperspectief .....	52
6.1.4 Factoren voor kennisontwikkeling .....	53
6.2    Kennisontwikkeling Oud-Hillegersberg .....	57
6.2.1 Rationeel perspectief & Systeembenadering.....	57
6.2.2 Argumentatie perspectief & Constructivistische benadering.....	57
6.2.3 Co-evolutie perspectief .....	59
6.2.4 Factoren voor kennisontwikkeling.....	60
6.3    Vertrouwen Schilderskwartier .....	63

6.3.1	<i>Competentie &amp; Intentie vertrouwen</i> .....	64
6.3.2	<i>Individueel &amp; Organisationeel vertrouwen</i> .....	66
6.3.3	<i>Factoren voor vertrouwen</i> .....	67
6.4	Vertrouwen Oud-Hilligersberg .....	70
6.4.1	<i>Competentie en Intentie vertrouwen</i> .....	70
6.4.2	<i>Individueel &amp; Organisationeel vertrouwen</i> .....	73
6.4.3	<i>Factoren voor vertrouwen</i> .....	74
6.5	Deelconclusies .....	76
<b>Hoofdstuk 7 – Conclusie &amp; Aanbevelingen</b> .....		<b>79</b>
7.1	Conclusies .....	79
7.1.1	<i>Deelvraag 1- Doel Participatieve monitoring</i> .....	79
7.1.2	<i>Deelvraag 2- Kennisontwikkeling</i> .....	80
7.1.3	<i>Deelvraag 3- Vertrouwen</i> .....	82
7.1.4	<i>Deelvraag 4- Vergelijking twee casussen</i> .....	83
7.1.5	<i>Beantwoording hoofdvraag</i> .....	84
7.2	Reflectie .....	85
7.2.1	<i>Meerwaarde van theorie</i> .....	85
7.2.2	<i>Vraagstuk van participatieve monitoring</i> .....	87
7.2.3	<i>Reflectie op onderzoek</i> .....	87
7.3	Advies .....	88
<b>Literatuurlijst</b> .....		<b>91</b>
<b>Bijlage I – Respondentenoverzicht</b> .....		<b>98</b>



## Hoofdstuk 1 – Inleiding

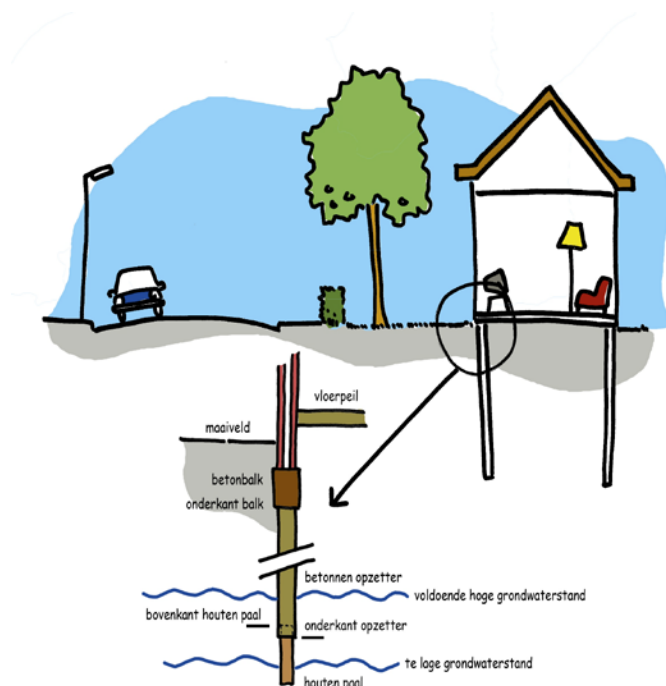
### 1.1 Achtergrond grondwateronderlast & funderingsschade

Funderingsproblemen doen zich in Nederland veelvuldig voor. Er zijn meer en meer meldingen bekend van woningen die te maken hebben met funderingsschade. Tot op heden is echter niet exact bekend hoeveel woningen in Nederland de komende decennia te maken krijgen met funderingsproblemen. Uit een in 2012 uitgevoerd onderzoek blijkt dat 100.000 woningen in een gebied liggen waar de lage grondwaterstanden voor funderingsschade kunnen zorgen. Wanneer niet tijdig voldoende preventiemaatregelen worden getroffen 750.000 woningen op termijn te maken kunnen krijgen met schade aan houten paalfunderingen (Brolsma et al., 2012).

*Figuur 1: Kaart schademeldingen (KCAF,2012)*



Funderingen dragen het gewicht van het huis. Voor de funderingen geldt dat deze niet alleen kunnen bestaan uit betonnen palen, maar ook uit houten palen met betonopzetters (betonnen hulpstuk dat boven de heipalen wordt geplaatst, bedoeld als verlengstuk). Een probleem bij houten palen is dat deze gevoelig zijn voor de droogte in de grond. De droogte in de grond wordt veroorzaakt door lage grondwaterstanden, oftewel grondwateronderlast, die permanent of periodiek kan zijn. Bij t water constant onder de betonopzetters,



*Figuur 2: Funderingsreconstructie (Grondwater & Fundering, 2014)*

waardoor een deel van de paal droog staat, zie figuur 2. De periodieke grondonderlast betekent dat het grondwater voor kortere of langere perioden onder de onderkant van de betonopzetters zit (Infobrief 1 Schilderskwartier, 2012). Grondwateronderlast zorgt voor risico's op schade aan houten funderingen en bebouwingen (Buma, 2009). Dit komt doordat wanneer houten palen niet onder water blijven staan en het bovenste deel van de houten palen boven het grondwater uitkomt, zuurstoftoetreding mogelijk is waardoor schimmels de palen aantasten en het hout wegrot (Bosch, Hoogvliet, Goosen & Van der Hoeven, 2011; Infobrief Schilderskwartier, 2012). Hierdoor

kunnen scheuren in wanden en plafonds ontstaan en kunnen hele huizen scheef komen te staan. Dit kan zelfs zover gaan dat hele bouwblokken onbewoonbaar worden en een evacuatie noodzakelijk is. Zonder ingrijpen gaat een pand dan uiteindelijk verloren. Er is niet eenduidig aan te geven wanneer de schade zich voor zal doen, maar experts hebben aangegeven dat het veelal 10 a 20 jaar duurt (Eigenhuis, 2014). Belangrijk is op te merken dat funderingen op staal ook niet helemaal vrij van problemen bij grondwateronderlast, doordat een daling in de grondwaterstand kan zorgen voor een verzakking.

Aan het ontstaan van grondwateronderlast liggen diverse oorzaken ten grondslag. Zo kan er sprake zijn van lekke riolering, grondwateronttrekkingen, peilverlaging van het oppervlakte van het water, natuurlijke omstandigheden, zoals periode van droogte, beplanting, verhardingen, bouwgebreken en grote infrastructurele projecten (Brolsma, et al., 2012). Een andere oorzaak is de bodemgesteldheid, dat van invloed is op de doorlatendheid van de grond. De doorlatendheid geeft aan hoeveel ondiep water (-3m) naar dieper grondwater (-20m) zakt. (Maatregelen tegengaan paalrot 2014). Wanneer een bodem bestaat uit klei en veen betekent dat er sprake is van een kleine doorlatendheid van water en een zanderige bodem zorgt voor een grote doorlatendheid. Hierdoor is de kleibodem vochtiger dan een zandbodem, waardoor de kans op schimmelaantasting kleiner is (Infobrief Schilderskwartier, 2012). De functie van grondwater, het voorkomen van schade aan funderingen en huizen, komt hierbij steeds meer onder druk te staan. Door de klimaatverandering zal vaker en langer minder water beschikbaar zijn, waardoor droogte gerelateerde problemen intensiveren en in meer gebieden zullen optreden (Hoogvliet, van de Ven, Buma, van Oostrom, Brolsma, Filatova, Verheijen, Bosch, 2012). De problematiek van grondwateronderlast wordt hierdoor vergroot en kan gevolgen hebben voor het aantal huizen dat te maken krijgt met grondwateronderlast en eventuele funderingsschade.

## **1.2 Complexe situatie**

Grondwateronderlast en funderingsschade is ondanks de steeds grotere zichtbaarheid en actualiteit een probleem waarvan de concrete aanpak in de praktijk niet of nauwelijks van de grond komt. Dit heeft alles te maken met de complexiteit van het probleem. Het probleem oplossen vereist namelijk tijd, geld en het omzetten van een mentale knop bij de betrokken partijen (Brolsma, et al., 2012). Een van de grootste knelpunten is wie de kosten moeten dragen. De financiële kosten als gevolg van funderingsschade zijn enorm. Het herstellen van een fundering kost gemiddeld ongeveer 65.000 euro per huis, maar het kan ook oplopen tot 100.000 euro per huis (Kamerbrief 2014; Eigen huis, 2014). De kosten zijn nu voor de huiseigenaren zelf, wat niet altijd op te brengen is. Sommige huiseigenaren krijgen geen (aanvullende) hypotheek, omdat het pand door de funderingsschade te veel in waarde is gedaald (Provincie Fryslan, 2008). Dit heeft tot gevolg dat de woning minder waard is, moeilijker verkoopbaar wordt, en dat de bewoners minder gaan investeren in het onderhoud van hun huis waardoor de kwaliteit van de wijk achteruit gaat. Wel kunnen huiseigenaren voor



funderingsherstel via het Stimuleringsfonds Volkshuisvesting Nederlandse gemeente (SVn) een lening krijgen. De faciliteiten van de SVn zijn inmiddels beperkt, waardoor veel woningeigenaren geen enkele vorm van hulp meer krijgen (Rijnmond, 2013 & Eigen huis magazine, 2014). De totale economische schade is niet exact duidelijk, maar wordt nu geschat op 20 miljard euro en kan zelfs oplopen tot 30 of 40 miljard euro (Brolsma et al., 2012; Stichting Platform Fundering, 2011).

De kosten om de funderingsschade te herstellen zijn door de verdeling van de verantwoordelijkheden tussen de huiseigenaren en de gemeente voor de bewoners zelf en niet voor de gemeente. De gemeente heeft namelijk sinds de invoering van de Waterwet in 2008 een zorgplicht wat betreft de waterhuishouding. Deze zorgplicht beperkt zich echter tot het openbaar gebied, waarvoor het waterschap of de provincie geen verantwoordelijkheid heeft, en is niet van toepassing op het privéterrein (De Gier et al., 2011). Hierbij dient de gemeente wel de regie in handen te nemen. Dit betekent dat huiseigenaren verantwoordelijk zijn voor de grondwaterstanden op eigen terrein en ook voor de (eventuele) schade die ontstaat aan funderingen en woning. Een moeilijkheid hierbij is dat het voorkomen van schade aan de funderingen voor bewoners en het aantonen van de oorzaak van deze schade in de praktijk lastig is. Onttrekkingen die kilometers verderop aanwezig zijn, door bijvoorbeeld de bouw van een parkeergarage, kunnen van invloed zijn op het privéterrein van bewoners. Het plaatsen van een damwand om een hoger grondwaterpeil te krijgen is geen optie. Deze eigen verantwoordelijkheid van burgers en de complexe bewijslast, maken het erg lastig om de schade te verhalen (Brolsma, et al., 2012). Daarbij komt nog dat partijen huiverig zijn om verantwoordelijkheid te nemen, omdat hieraan veelal grote financiële risico's zitten.

Een ander knelpunt is het feit dat funderingsherstel automatisch een collectief probleem van meerdere huiseigenaren wordt (Eigen huis, 2014). Dit komt omdat de meeste huizen onderdeel zijn van een bouwblok waardoor de fundering in het hele blok tegelijk aangepakt moet worden. Wanneer één van de huiseigenaren niet wil of kan meedoen, bemoeilijkt dit het gehele funderingsherstelproject voor het betreffende bouwblok (Kamerbrief Funderingsproblematiek, 2014). Een moeilijkheid hierbij is ook dat funderingen zich aan het zicht onttrekken en menigeen zich niet bewust is van wat zich onder de grond kan afspelen, waardoor de problemen zichtbaar worden in de vorm van schade die doorgaans onomkeerbaar en zeer groot is. De funderingsproblematiek is verder een probleem op de lange termijn, waardoor het vraagstuk veelal niet het label urgent heeft en het niet makkelijk van de grond komt. Dit alles zorgt ervoor dat een landelijk en/of gemeentelijk beleid voor dit vraagstuk is dan ook nog niet voorhanden.

### **1.3 Aanleiding**

De funderingsproblematiek werd voorheen vooral gekenmerkt door onwetendheid en onzichtbaarheid. Langzaamaan komt er steeds meer aandacht en besef voor het vraagstuk wat zich uit in de oprichting van

verschillende stichtingen waaronder de Stichting Platform Fundering en het Kenniscentrum Aanpak Funderingsproblematiek (KCAF). Desondanks is nog gebrek aan ervaring en het doen van onderzoek naar de problematiek van de grondwater- funderingssituatie. Hierbij is de meeste informatie die voorhanden is gericht op de technische aard van het probleem en de oplossingen, dat veel niet toereikend is. Voor partijen, o.a. gemeenten, is het belangrijk om meer inzicht en ervaring te krijgen in financiële, technische en procesmatige zin, vanwege de complexe aard van de problematiek (Koning Boudwijnstichting, 2006). Gemeente die te maken krijgen met deze problematiek trachten dan ook om op verschillende manieren kennis te verzamelen. Eén van deze manieren is door middel van het meten van de grondwaterstanden de hoogte en ontwikkeling ervan te achterhalen. Voor het meten van de grondwaterstanden geldt dat dit niet alleen door gemeentes wordt gedaan, maar ook door belanghebbenden (burgers, belangenorganisaties en private partijen) zelf. Dit is een vorm van participatieve monitoring, waarbij belanghebbenden actief betrokken zijn bij het verzamelen, analyseren en communiceren van gegevens. In de wijken Oud-Hillegersberg te Rotterdam en het Schilderskwartier te Woerden zijn de bewoners zelf begonnen met het meten van de grondwaterstanden en is er sprake van participatieve monitoring. Het achterliggende doel van het zelf gaan meten kan uiteenlopen van het benutten van elkaars deskundigheid en het vergroten van vertrouwen tot aan het verzamelen van bewijslast, zoals bij het geluidsnetwerk rondom Schiphol werd gedaan (Eshuis & Van Woerkum, 2003; Beleidsnotitie Burgerparticipatie Eemsmond, 2005; Guijt, 2007). Tot nu toe zijn de effecten van participatieve monitoring nog nauwelijks onderzocht. Het onderwerp van dit onderzoek richt zich op de effecten van participatieve monitoring. Centraal hierbij staan kennisontwikkeling en vertrouwen. In het kader hiervan is de onderstaande probleemstelling geformuleerd.

## **1.4 Probleemstelling**

### **1.4.1 Doelstelling**

Het doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in de effecten van monitoring door particulieren of private partijen (participatieve monitoring) op kennisontwikkeling en vertrouwen tussen partijen rond de grondwater- en funderingssituatie door het analyseren en vergelijken van de twee casussen, Oud-Hillegersberg te Rotterdam en het Schilderskwartier te Woerden. Op basis van de uitkomsten van de analyse zullen mogelijk aanknopingspunten gegeven worden voor het gebruik van participatieve monitoring.

### **1.4.2 Vraagstelling**

Na het uitwerken van het probleem en formuleren van de doelstelling kan nu de vraagstelling worden beschreven. De hoofdvraag van dit onderzoek luidt als volgt:

*Wat zijn de effecten van participatieve monitoring op kennisontwikkeling en vertrouwen tussen partijen rond de grondwater- en funderingssituatie in de twee casussen?*

### 1.4.3 Deelvragen

Om antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag zijn een aantal deelvragen opgesteld.

1. *Wat wordt er verstaan onder participatieve monitoring?*

Bij deze deelvraag wordt de theorie rond participatieve monitoring beschreven. Hierbij wordt ingegaan op welke functies participatieve monitoring heeft in een proces en met welk achterliggend doel partijen participatieve monitoring inzetten.

2. *Wat wordt er verstaan onder kennisontwikkeling?*

De theorie over kennisontwikkeling staat in deze deelvraag centraal. Niet alleen wordt uiteengezet wat kennisontwikkeling is, maar ook welke vormen te onderscheiden zijn en welke factoren kennisontwikkeling bevorderen.

3. *Wat wordt er verstaan onder vertrouwen?*

Vertrouwen is het volgende kernconcept in het onderzoek. Centraal staat de definitie van vertrouwen, de vormen van vertrouwen en welke factoren te onderscheiden zijn.

4. *Waarvoor wordt participatieve monitoring door de betrokken partijen ingezet in de beide casussen?*

Bij deze deelvraag verschuift de focus naar de empirie. Met deze deelvraag wordt gekeken met welk doel de partijen participatieve monitoring gebruiken. Dit is noodzakelijk om de koppeling tussen participatieve monitoring, kennisontwikkeling en vertrouwen te beschrijven.

5. *Op welke wijze vindt kennisontwikkeling plaats in beide casussen?*

Vervolgens wordt in deze deelvraag het proces van kennisontwikkeling van beide casussen beschreven. De aandacht ligt bij hoe en waarom de partijen kennis hebben ontwikkeld en welke factoren hieraan bijgedragen hebben.

6. *Hoe komt vertrouwen naar voren in de beide casussen?*

In deze deelvraag staat het vertrouwen in beide casussen centraal. Niet alleen wordt gekeken naar hoe het zit met het vertrouwen in het proces, maar ook welke factoren hebben bijgedragen aan het vertrouwen tussen de partijen.

7. *Wat is de invloed van participatieve monitoring op kennisontwikkeling en vertrouwen rond funderingen en grondwateronderlast in beide casussen?*

Om een eerste stap te kunnen zetten naar het geven van een advies voor het gebruik van participatieve monitoring, is het belangrijk dat een koppeling gemaakt wordt tussen participatieve monitoring,

kennisontwikkeling en vertrouwen. Deze koppeling zal worden beschreven op basis van de eerder verzamelde invloeden die naar voren zijn gekomen bij de deelvragen vier, vijf en zes.

8. *Zijn er verschillen en overeenkomsten te onderscheiden tussen de twee casussen wat betreft de effecten van participatieve monitoring op kennisontwikkeling en vertrouwen?*

Uit de bovenstaande verzameling van effecten zullen vervolgens de twee casussen met elkaar vergeleken worden. Hierbij worden de verschillen en overeenkomsten uitgewerkt om zo een compleet mogelijk beeld van de effecten te vormen. Tevens wordt bekeken hoe deze verschillen of overeenkomsten te verklaren zijn.

Op basis van de (eventuele) effecten van participatieve monitoring en de vergelijking van de twee casussen kunnen er mogelijk aanknopingspunten gegeven worden voor het gebruik van participatieve monitoring. In het advies wordt hier verder op ingegaan.

## **1.5 Relevantie**

### **1.5.1 Maatschappelijke relevantie**

Het onderzoek biedt allereerst inzicht in het gebruik van participatieve monitoring in het proces. Door na te gaan wat de effecten zijn van participatieve monitoring op kennis en vertrouwen in een proces kan veel onduidelijkheid worden weggenomen over het instrument zelf. Daarnaast vormen de mogelijke effecten van participatieve monitoring de basis voor het advies over het gebruik van participatieve monitoring. Partijen kunnen hierdoor een notie krijgen van de mogelijkheid die participatieve monitoring biedt bij de grondwater- en funderingsproblematiek. Het onderzoek biedt daarbij niet alleen inzicht in één specifieke situatie, maar in verschillende situaties door de vergelijking van de casussen. Hierdoor is het mogelijk dat nieuwe punten aan het licht komen, waarmee de partijen in het verdere besluitvormingsproces hun voordeel kunnen doen. Het onderzoek kan mogelijk zelf ook fungeren als een prikkel voor het gebruik van participatieve monitoring bij het oplossen van complexe, bezwaarlijke en ingewikkelde vraagstukken. Meer gemeenten zullen in de toekomst te maken krijgen met grondwateronderlast en funderingsschade. Door de effecten van participatieve monitoring te onderzoeken kan aan andere partijen die hiermee te maken hebben of krijgen, getoond worden dat het een belangrijk instrument is voor het oplossen van dit probleem.

### **1.5.2 Wetenschappelijke relevantie**

Het onderzoek is gericht op de effecten van participatieve monitoring op kennisontwikkeling en vertrouwen. Bij het onderzoeken van de relatie tussen participatieve monitoring en kennisontwikkeling en vertrouwen wordt meegenomen met welk doel participatieve monitoring wordt ingezet door de partijen. Door te achterhalen welke functies participatieve monitoring heeft en het onderscheiden van de verschillende factoren voor kennisontwikkeling en vertrouwen kan de relatie geduid worden. Met als gevolg dat factoren

onderscheiden kunnen worden waarop participatieve monitoring van invloed is en waarop het gebruik van participatieve monitoring zich kan richten. Over de koppeling tussen participatieve monitoring en kennisontwikkeling en vertrouwen zijn verschillende onderzoeken gedaan. Mogelijk kan dit onderzoek een aanvulling bieden op de bestaande theorieën over de koppeling tussen participatieve monitoring, kennisontwikkeling en vertrouwen.

## **1.6 Leeswijzer**

In hoofdstuk twee komen de theorieën uit dit onderzoek aan bod, waarbij als eerste participatieve monitoring, en daarna kennisontwikkeling en vertrouwen worden belicht. Hierbij worden de kernconcepten, hun samenhang en het gebruik in het onderzoek nader toegelicht. Aansluitend hierop wordt het conceptueel model beschreven, waarbij een koppeling gemaakt wordt tussen participatieve monitoring en kennisontwikkeling en vertrouwen. Hoofdstuk drie richt zich op de methoden en technieken van onderzoek. In hoofdstuk vier worden de beide casussen, Oud Hillegersberg en het Schilderskwartier, verder toegelicht. Hierbij wordt ingegaan op de wijk en het probleem in de wijk, het proces van het doorgronden en oplossen van de grondwaterfunderingssituatie en de betrokken partijen. Vervolgens vindt in hoofdstuk vijf en zes de analyse van de twee casussen plaats. Tevens worden hiermee de vierde, vijfde en zesde deelvraag beantwoord. Het onderzoek wordt afgesloten met de conclusie waarin antwoord gegeven op de hoofdvraag. Hierbij wordt ook het advies beschreven dat zich richt op aanknopingspunten voor het gebruik van participatieve monitoring.



## Hoofdstuk 2 – Theoretisch kader

In dit hoofdstuk staat de verkenning van de theorie centraal, die gericht is op participatieve monitoring, kennisontwikkeling en vertrouwen. Aan de hand van de literatuur zal een koppeling worden gemaakt. Ten eerste wordt participatieve monitoring behandeld, waarbij aandacht wordt besteed aan de functies en het achterliggende doel van participatieve monitoring (2.1). Ten tweede staat kennisontwikkeling centraal en worden de vormen en factoren van kennisontwikkeling onderscheiden (2.2). Ten derde wordt ingegaan op het vertrouwen en welke vormen en factoren belangrijk zijn (2.3). Aansluitend worden de verbanden tussen de verschillende onderdelen van de theorie verduidelijkt (2.4). Als laatste wordt een conceptueel model gepresenteerd (2.5).

### 2.1 Participatieve Monitoring

Monitoring wordt gedefinieerd als het geregeld doen van metingen, waarbij informatie en ontwikkelingen verzameld en verwerkt worden en geplande en ongeplande effecten geregistreerd worden. (Groot, 2002; Jacobson, Meyer et al., 2013). Het gaat meestal om een top-down benadering doordat de metingen voor en door buitenstaanders gedaan worden om het (eigen) doel te bereiken. Bij monitoring kunnen vier specifieke kenmerken onderscheiden worden (Kool, 2009):

1. Systemisch karakter: min of meer gestandaardiseerde meetmethoden en indicatoren
2. Periodieke activiteit: herhaalde metingen op vaste momenten
3. Ontwikkelingen volgen: vergelijking tussen verschillende momenten in tijd
4. Beschrijving en koppeling met beleid.

#### 2.1.1 Definitie Participatieve monitoring

De laatste jaren neemt de gedachte toe dat belanghebbende niet alleen betrokken moeten worden bij het definiëren van het probleem, maar ook een centrale rol moeten spelen bij het verzamelen, analyseren en interpreteren van gegevens. De reden hiervoor is dat er steeds meer onvrede en frustratie ontstaat over de ontoereikendheid van monitoring om lokale kennis, behoeftes en opvattingen vast te leggen (Jacobson, Meyer et al., 2013). Een manier waarop kennis, ideeën en meningen van andere belanghebbenden in het proces binnen gebracht kunnen worden, is participatieve monitoring (Estrella 2000, Allen, Kilvington et al. 2002) (Allen, Kilvington et al. 2002, Becker, Agreda et al. 2005). Dit komt doordat bij participatieve monitoring de belanghebbenden actief worden betrokken bij het verzamelen, analyseren en gebruiken van informatie (Reed, 2010; Coupal, 2001). Participatieve monitoring wordt in dit onderzoek gedefinieerd als: *het gezamenlijke proces waarbij stakeholders (burgers, belangenorganisaties, private partijen) betrokken zijn bij het verzamelen en analyseren van data en het communiceren van resultaten* (Jacobson, Meyer et al., 2013; (Holte-McKenzie, Forde et al. 2006)

### **2.1.2 Vormen van monitoring**

Bij het gebruik van participatieve monitoring kunnen drie functies onderscheiden worden, namelijk signaleren, leren en communiceren. (Kool, 2009). Deze drie functies worden gekoppeld aan de drie kenmerken die Guijt (1998) onderscheid bij participatieve monitoring, namelijk: het sociale, culturele en politieke proces. Tevens wordt gekeken met welk doel participatieve monitoring gebruikt wordt en daarvoor worden drie benaderingen onderscheiden: rationele, politieke en culturele benadering.

#### **2.1.2.1 Signaleren & Leren**

In de literatuur wordt omschreven dat het meest onderscheidende karakter van participatieve monitoring ligt in het gezamenlijk leereffect. Participatieve monitoring is een proces van het bewust opzoek gaan naar informatie om het leerproces te stimuleren, die vervolgens zorgen voor gezamenlijke zingeving en het nemen van actie (Cundill and Fabricius 2009, Parkinson 2009). Waarna een verschuiving van percepties mogelijk is. Dit past bij de twee functies, signaleren en leren, die Kool (2009) onderscheid. De signalerende functie van participatieve monitoring ziet het als een instrument waarmee kennis wordt verzameld waarna vervolgens inzicht ontstaat over bepaalde problemen, acties en gebeurtenissen (Poulsen and Luanglath 2005). Deze kennis is eerder een aanvulling op bestaande kennis, dan dat het zorgt voor nieuwe kennis (Cundill and Fabricius 2009, Hermans, Naber et al. 2012). De informatie verkregen kan daarnaast ook gebruikt worden om eventuele afwijkingen te achterhalen. Participatieve monitoring is dan gericht op de voortgang van een proces en op het in de gaten houden van een genomen maatregel (Ferrin, Bligh et al. 2007) (Cundill and Fabricius 2009). Tevens kan de verkregen informatie als bewijslast dienen. Dit is niet alleen gericht op het (uitgevoerde) beleid, maar ook op het niveau van samenwerking. Via monitoring kunnen de partijen elkaar in de gaten houden, om bijvoorbeeld free-riding gedrag te voorkomen. Zo geven Eshuis & Van Woerkum (2003) aan dat zonder een goed monitoringssysteem partijen geneigd kunnen zijn om hun bijdrage gedeeltelijk of tijdelijk in te trekken in afwachting van informatie over de inspanning van anderen. Het 'weten' is in dat geval meer gericht op (formele) controle, waarbij de inspanning van andere partijen wordt nagevolgd. Het gevaar hiervan kan zijn dat wanneer monitoring teveel een controlerende functie krijgt het kan bijdragen aan een vergroot wantrouwen (Eshuis 2006).

Het leren wordt niet alleen gestimuleerd doordat nieuwe informatie wordt verkregen, maar ook doordat participatieve monitoring zorgt voor het binnen brengen van lokale kennis in het proces (Holte-McKenzie, Forde et al. 2006). Hiermee ontstaan nieuwe inzichten en wordt een bijdrage geleverd aan gevestigde kennis waarmee het leren wordt gestimuleerd (Guijt & Tilhorst, 2007; Rouillard, Reeves et al. 2014). Dit komt doordat participatieve monitoring betekent dat meerdere partijen betrokken worden, waardoor zij hun kennis, waarden en doelstellingen delen en waarop vervolgens gedeelde inzichten ontstaan (Hermans et al., 2012; Van Buuren et al., 2013). Hiervoor is het wel noodzakelijk dat meerdere partijen in verschillende fases van



monitoring worden betrokken (Diduck, Bankes et al. 2005, Fernandez-Gimenez, Ballard et al. 2008). Guijt (1998) omschrijft dit als het culturele proces van participatieve monitoring, doordat meerdere inzichten met elkaar geconfronteerd worden. Hierbij is het wel van belang dat nieuwe inzichten ingepast worden in plaats van verworpen (Zaalmink et al., 2007; Groot et al., 2008). Rouillard et al (2014) omschrijven dat participatie pas bijdraagt aan leren als er sprake is van een grote betrokkenheid. Voor participatieve monitoring geldt dat meerdere partijen betrokken worden bij het verzamelen, analyseren en communiceren van gegevens. Hierdoor ontstaat een grote betrokkenheid. Het leren wordt daarnaast gestimuleerd als de informatie wordt gekoppeld aan de besluitvorming.

### **2.1.2.2 Communiceren**

Participatieve monitoring draagt bij aan effectieve besluitvorming doordat er een groter vertrouwen ontstaat met als gevolg dat de uiteindelijke beslissingen sneller geaccepteerd zullen worden (Rouillard, Reeves et al. 2014) . Dit komt doordat de partijen op een vernieuwende manier bij elkaar gebracht worden, in gesprek komen en er een vergroting van de samenwerking ontstaat, waardoor een discussie ontstaat over de verkregen informatie (Guijt,1998; Kool, 2009; Cundill and Fabricius, 2009; Van Buuren et al., 2013). Dit wordt door Guijt (1998) het sociale proces van participatieve monitoring genoemd en past bij de communicerende functie van monitoring die Kool (2009) onderscheid. De partijen worden bij elkaar gebracht doordat zij betrokken zijn bij het verzamelen van technische informatie. Deze informatie vormt de input voor de gesprekken en doordat de informatie technisch van aard is betekend dat de emotie uit het proces wegvloeit. Tijdens deze gesprekken kunnen de partijen naast de verzamelde gegevens ook hun perspectieven, waarden en denkwijzen met elkaar delen (Elliot, 2006). Het gevolg is dat partijen met verschillende interpretaties in aanraking komen over bijvoorbeeld oorzaak en gevolg (Cundill & Fabricius, 2009; Guijt, 2007), die anders moeilijk gehoord zouden worden (Fernandez et al., 2008). Participatieve monitoring zorgt er dan ook voor dat partijen meer begrip en kennis over het proces en het eventuele probleem vergaren (Allen, Kilvington et al. 2002). Daarbij wordt de betrokkenheid vergroot en aangemoedigd elk van de partijen een aandeel heeft in het verzamelen van gegevens. Dit wordt vergroot door het ontwikkelen van een gezamenlijk monitoringsplan (Hermans, Slinger et al. 2013). De betrokkenheid wordt daarnaast vergroot doordat participatieve monitoring gericht is op het nemen van gedeelde beslissingen en uitgaat van gezamenlijke besluitvorming en wordt omschreven als het politieke proces (Guijt, 1998). Belanghebbende worden namelijk gezien als individuen die in staat zijn om hun eigen belangen en prioriteiten te evalueren en daarbij ook in staat zijn om zelf besluiten nemen en acties ondernemen om de problemen op te lossen (Holte-McKenzie, Forde et al. 2006). Participatieve monitoring kan op die manier een belangrijk instrument zijn voor effectieve samenwerking (Plummer and Armitage 2007). Een gevaar hierbij is wel dat er schijn participatie ontstaan. Dit gebeurt wanneer er niets gedaan wordt met de gegevens die verkregen zijn door middel van de participatie.

Participatieve monitoring heeft daarnaast ook invloed op vertrouwen doordat het zorgt voor openheid en transparantie met als gevolg dat informatie sneller wordt uitgewisseld (Cooney and Lang 2007, Cundill and Fabricius 2009, Rouillard, Reeves et al. 2014). Dit komt doordat de partijen niet alleen gemakkelijk een goede reputatie kunnen opbouwen (Van Buuren, et al., 2013), maar er ook een signaal wordt afgegeven van ‘ wij hebben als partij niets te verbergen’ (Eshuis and Van Woerkum 2003). In de literatuur komt ook naar voren dat participatieve monitoring een manier is waarop meer informatie wordt verkregen over het gedrag van de partijen en hiermee wordt de onzekerheid verminderd (Ferrin, Bligh et al. 2007).

### **2.1.2.3 Benaderingen van Monitoring**

Voor participatieve monitoring geldt dat de partijen het met een bepaald doel kunnen inzetten. Om dit te achterhalen worden drie benaderingen onderscheiden, namelijk: de rationele, politieke en culturele benadering. Elk van deze benadering ziet en gebruikt participatieve monitoring anders en is gericht om het realiseren van de ambities.

De *rationele benadering* gaat uit van meerdere partijen, met een centrale partij die de beslissingen neemt. Monitoring zorgt voor een regelmatige stroom aan informatie over de toestand van het systeem en de genomen beslissingen binnen komt. Hierdoor wordt het proces in de gaten gehouden en kan eerder in gegrepen worden door bijvoorbeeld het beleid aan te passen (Kool, 2009). Deze informatie zorgt dan ook voor het reduceren van de onzekerheid en wordt gebruikt om het beleid te optimaliseren. Daarbij wordt de informatie verstuurd door de centrale partij en die besluit vervolgens of wordt overgegaan tot het nemen van actie. Bij de *politieke benadering* is het beleid een uitkomst van onderhandelingsprocessen tussen partijen die elk hun eigen belangen proberen te behartigen (Bekkers et al., 2004). Meerdere partijen zijn betrokken bij de monitoring en wordt daardoor gezien als een machtsbron en een strategisch proces. De informatie verkregen uit de monitoring wordt dan ook gebruikt ter versterking van de eigen positie en daarmee de afhankelijkheid te verminderen (Kool, 2009). Het feit dat meerdere partijen betrokken zijn betekent ook dat de informatie niet eenduidig is, waardoor er veelvuldig onderhandelingen plaats vinden. De partijen kunnen tijdens deze handelingen het eigen belang centraal stellen, maar ook opzoek gaan naar het sluiten van een compromis. Een vergaande vormde is dat de partijen opzoek gaan naar een gemeenschappelijk belang. De monitoring wordt ook gebruikt ter beïnvloeding van de beeldvorming met als doel om het draagvlak te vergroten. Voor de *culturele benadering* geldt dat het is gericht op het creëren van en gemeenschappelijk beeld over nut en noodzaak van een bepaald beleid. Dit wordt gedaan door een bepaald referentiekader en taal te kiezen waarbij vanzelfsprekendheden een belangrijke rol spelen. Monitoring bij de culturele benadering is gericht op gemeenschappelijke betekenisgeving waardoor een gemeenschappelijke taal en gedeelde praktijken ontstaan. Hierdoor wordt de werkelijkheid op een bepaalde manier gedefinieerd. Dit komt omdat er de werkelijkheid niet bestaat,

informatie multi-interpretabel is en veel informatie niet relevant is voor besluitvorming. Daarbij wordt betekenis aan de werkelijkheid gegeven met monitoring, doordat bepaalde zaken wel en andere zaken niet worden gemeten (Kool, 2009). Dit is gericht op het bewerkstelligen van sociale relaties.

### ***2.1.3 Factoren van monitoring***

In het bovenstaande is uiteengezet dat participatieve monitoring verschillende functies kan hebben, signaleren, leren en communiceren, en dat het daarnaast vanuit verschillende benaderingen ingezet kan worden om de ambities te realiseren. In de literatuur komt naar voren dat het belangrijkste functies van participatieve monitoring zijn dat het zorgt voor het laten toenemen van transparantie, het verminderen van risico's en onzekerheden, het bewerkstelligen van leren door meer relevante informatie en het verbeteren van implementatie (Bellamy et al., 2001; Stem et al., 2005; Cundill & Fabricius, 2009 ; Hermans, Naber et al. 2012). Wel moet hierbij een kanttekening gemaakt worden, het kan namelijk zo zijn dat partijen niet bereid zijn om samen te werken en kunnen aarzelen om kennis en informatie te delen (Parkinson 2009).

## **2.2 Kennisontwikkeling**

Kennis, informatie en deskundigheid worden gezien als belangrijke factoren bij besluitvormingsprocessen omdat ze een effectieve bijdrage leveren aan ontwikkelingen en innovatieve oplossingen (Bovens 't Hart en Van Twist, 2007). Daarbij is voor kennisontwikkeling, door de toegenomen complexiteit en de bijbehorende onzekerheid, een grotere rol weggelegd.

### ***2.2.1 Definitie Kennisontwikkeling***

Kennis is in dit onderzoek het persoonlijk vermogen, bewust of onbewust, waardoor iemand in staat is om een bepaalde taak uit te voeren. Dit vermogen is het product van informatie, ervaring, vaardigheid en houding waarover iemand op een bepaald moment beschikt (Weggeman, 1997). Kennis kan zowel bestaan uit expliciete als impliciete kennis. Voor expliciete kennis geldt dat het te vinden op papier of in digitale databases, gaat over feitelijke gegevens en informatie en persoonsonafhankelijk is (Van Buuren, 2006). Impliciete kennis is persoonsafhankelijke en moeilijk overdraagbaar. Er dient ook aandacht besteed te worden aan het concept leren, omdat leren en kennis twee begrippen zijn die onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. Leren kan zowel bewust als onbewust gebeuren en is zowel gericht op het verkrijgen van nieuwe kennis als het zorgen voor veranderingen in gedrag (Medema, Wals et al. 2014).

### ***2.2.2 Vormen Kennisontwikkeling***

Van Buuren (2006) onderscheidt drie perspectieven bij kennismanagement, namelijk het rationeel perspectief, argumentatief perspectief en co-evolutionair perspectief. Deze perspectieven worden gekoppeld aan de drie benaderingen die onderscheiden worden door Jolly (2003) namelijk: de systeembenadering, de constructivistische benadering en het toeschouwersperspectief.

Allereerst is er het *rationele perspectief*, dat kennis ziet als ‘expliciete’ of ‘harde’ kennis (Van Buuren, 2006). De kennis bestaat uit feiten en wordt gezien als de objectieve representatie van de werkelijkheid. Middels (wetenschappelijk) onderzoek wordt getracht om de kennis te laten groeien. Het onderzoek is hierbij gericht op de feitelijke kenmerken van het probleem en de effecten van alternatieve oplossingen om de onwetendheid en onzekerheid te verminderen (Van Buuren, 2006). Het gaat hierbij om de inhoudelijke expertise die iemand bezit en deze kennis is veelal persoonsonafhankelijk. Een kanttekening bij deze benadering is dat er geen objectieve werkelijkheid is, doordat meerdere beelden van de werkelijkheid en kennis naast elkaar kunnen bestaan.

Deze eerste benadering past bij de *systeembenadering* van Jolly (2003). Door middel van informatieoverdracht weten de partijen beter hoe de werkelijkheid in elkaar steekt. Binnen de systeembenadering kunnen single-loop en double-loop onderscheiden worden. Single-loop leren is gericht op het realiseren van veranderingen in de dagelijkse praktijk door het probleemoplossend vermogen van de partijen te vergroten (Medema, Wals et al. 2014). Het leren ontstaat door dat de partijen (nieuwe en bijgewerkte) informatie verzamelen en vaardigheden en competenties krijgen (Cooney and Lang 2007). Met als gevolg een beter begrip van de werkelijkheid, waardoor nieuwe oplossingen ontwikkeld kunnen worden dat bijdraagt aan het realiseren van betere uitkomsten (Sol 21 July 2012, Armitage, Marschke et al. 2008, Pahl-Wostl 2009, Johannessen and Hahn 2013). Feedback over eerdere ontwikkelingen en beslissingen nemen hierbij een belangrijke rol in (Hermans, Naber et al. 2012). Dat is gericht op het achterhalen van de afwijkingen. Het is echter niet alleen het verzamelen en ontwikkelen van kennis dat een rol speelt bij het komen tot (nieuwe) oplossingen, maar partijen moeten ook in staat zijn om hun eigen optreden stapsgewijs te veranderen of te verbeteren. Dit kan door het eigen handelen te analyseren, bijvoorbeeld door te kijken of er afwijkingen zich hebben voorgedaan en hoe dit verbeterd kan worden (Greenwood 1998). Double-loop leren ziet dat leren niet alleen een zoektocht is naar een betere oplossing, maar ook gericht is op het werkelijke probleem. Leren gaat niet alleen om het verzamelen van kennis, maar het ter discussie stellen van aannames en waarden (Rousseau, Sitkin et al. 1998, Pahl-Wostl 2009)(Keen & Mahanty, 2006). Het bewerkstelligen van double-loop leren is minder gemakkelijk dan single-loop leren. Hiervoor is het belangrijk dat partijen niet zozeer reflecteren op kennis, maar op de doelen, probleemdefinities en aannames over hoe die doelen bereikt worden (Greenwood 1998, Pahl-Wostl 2009).

De tweede benadering is het *argumentatieve perspectief*. Dit perspectief is een antwoord op het rationele perspectief, doordat het in twijfel trekt of het verkrijgen van nieuwe kennis daadwerkelijk leidt tot betere oplossingen voor het probleem. Kennis is namelijk niet eenduidig en bestaat uit subjectieve interpretaties van de werkelijkheid, waardoor er meerdere beelden naast elkaar kunnen bestaan (Van Buuren, 2006). Dit betekent wel dat het belangrijk is dat gestreefd wordt naar het vormen van een gemeenschappelijk beeld gebaseerd op verschillende kennis en beelden. Door middel van interacties worden beelden gevormd en gedeeld en groeit de

kennis. Buuren (2006) omschrijft dit als kennisdeling en gezamenlijke kennisontwikkeling. Deze benadering wordt ook wel gezien als een gezamenlijke vorm van leren en past hierdoor bij constructivistische benadering.

Bij *constructivistische benadering* ligt de focus op het verkrijgen van verschillende interpretatiemogelijkheden en op het zorgen voor zekerheid. Dit komt overeen met het sociaal leren. Sociaal leren is gericht op het begrijpen van elkaars belangen, inzichten, zorgen, voorkeuren en hun rollen en capaciteiten (Fernandez-Gimenez, Ballard et al. 2008, Pahl-Wostl, Mostert et al. 2008). Keen et al (2005) zien sociaal leren als een gevlochten touw bestaande uit reflectie, oriëntatie, integratie, onderhandelen en participatie dat gericht is op individueel en collectief leren. Leren is bij deze benadering niet zozeer het 'beste' idee of inzicht, maar een beeld vormen van hoe de werkelijkheid in elkaar zit (Jolly, 2003; Bekkers, 2007). Interacties hebben hierin een sleutelrol. Tijdens deze interacties kunnen de verschillende interpretaties met elkaar concurreren of verenigd kunnen worden. Dit heeft als gevolg dat partijen constant gedwongen worden om na te denken over het eigen beeld en er co-creatie ontstaat van nieuwe kennis en een ander beeld van de werkelijkheid (Ison et al., 2004). Voor het leren is het ten eerste belangrijk dat de partijen nieuwe inzichten met zich meebrengen en daarover trachten overeenstemming te bereiken. Ten tweede is het belangrijk dat partijen niet alleen hun kennis, maar ook hun ervaringen, inzichten en ideeën met andere partijen delen en daarover met elkaar onderhandelen (Berkes 2009, Medema, Wals et al. 2014). Als laatste is het belangrijk dat de partijen samenwerken, luisteren naar de verschillende percepties en het gaat om een interactief en communicatief proces waarbij het belangrijk is dat de partijen reflecteren op de impliciete aannames en hun gangbare denkkaders (Nooteboom, 2001; Ison et al., 2004).

De laatste benadering is het *co-evolutionair perspectief*. Deze benadering ziet kennis niet als een voorraad waarover partijen beschikken maar juist als een handelingscomponent. Kennis is in dit geval een op ervaring gebaseerde competentie waarmee individuen proberen de werkelijkheid te beïnvloeden en te gebruiken bij besluitvormingsprocessen (Van Buuren, 2006). Het handelingscomponent betekent dat de kennis wordt ingezet om (eigen) strategische doelen te bereiken. In deze benadering wordt onderscheid gemaakt tussen persoonlijke en collectieve competenties. Bij de competenties gaat om het vermogen dat een individu heeft om het proces tot een goed einde te brengen. Hierbij is het belangrijk om te bedenken dat de competenties een inhoudelijk aspect hebben, expertise, en afhankelijk zijn van de beelden van de desbetreffende individuen. Voor de persoonlijke competenties geldt dat het gaat om persoonsgebonden probleemoplossende vaardigheden. Bij de collectieve competenties worden de probleemoplossende vaardigheden bepaald door de kwaliteit van de interacties tussen de betrokken individuen. Hierdoor ontstaan competenties, die weer ingezet kunnen worden om de strategische doelen van de organisatie te bereiken.

Deze benadering past niet zozeer bij het *toeschouwersperspectief* dat Jolly (2003) onderscheidt. Dit komt omdat het leren wordt gezien als het overtuigen van de andere partijen van bepaalde interpretatie (Jolly, 2003).

Het leren krijgt namelijk vorm tijdens de interacties tussen de partij en zijn omgeving, de relevante partijen, en de interpretaties die hierover ontstaan.

### ***2.2.3 Factoren van Kennisontwikkeling***

#### Eigen kennis

Organisaties kunnen door het ontwikkelen, verspreiden en benutten van kennis hun eigen kennis vermeerderen (Van Gurchoom et al., 1999). Het *ontwikkelen van kennis* gaat om het halen van kennis, dat zowel intern als extern kan gebeuren. Intern ontwikkelen betekent dat de kennis onderhouden, verbeterd of af gestoten wordt en extern ontwikkelen houdt in dat de kennis van buitenaf wordt gehaald. Om kennis te laten groeien richt het verspreiden zich op het toegankelijk maken van kennis, waarbij het belangrijk is dat deze kennis gecommuniceerd wordt. Dit is nauw verweven met het benutten van kennis, doordat het hierbij ook belangrijk is dat deze toegepast, hergebruikt, gezocht en exploiteert wordt (Van Gurchoom, 1999). Deze factor is vooral van belang bij rationele perspectief en de systeembenadering, doordat het gaat om het verkrijgen van harde kennis en gericht is op informatieoverdracht.

#### Institutioneel geheugen

Een volgende factor is het institutioneel geheugen. Institutioneel geheugen is de effectieve opslag van gegevens en ervaringen door de tijd heen (Boardman and Vandaele 2010). Dit geheugen is belangrijk voor een systeem, omdat verbanden tussen handelen en de daarbij behorende resultaten, positief of negatief, onthouden kunnen worden. Daarnaast zorgt het institutioneel geheugen ervoor dat er gemakkelijker gecorrigeerd kan worden. Voor het behoud van kennis is belangrijk dat bepalende personen of partijen behouden worden (Boardman and Vandaele 2010). Wanneer bepaalde personen of partijen weggaan, gaat bepaalde kennis verloren en dat heeft effect op het leren (Johannessen and Hahn 2013). Een kanttekening hierbij is dat er altijd naar een evenwicht gezocht moet worden van stijfheid en kwetsbaarheid en het stimuleren van actieve participatie (Cundill, 2010). Dit is vooral belangrijk bij sociaal leren. Wanneer namelijk een verscheidenheid aan individuen wordt meegenomen in een proces, betekent dit dat kennis vanuit allerlei systemen meegenomen kan worden (Muro). Daarnaast ontstaat een veelheid aan perspectieven, probleemdefinities en mogelijke aanpakken, wat kan leiden tot een proces van creatieve concurrentie (Van der Knaap, 2006). Hierdoor kunnen bestaande praktijken en veronderstellingen ter discussie gesteld worden, waardoor mogelijk nieuwe combinaties van probleemdefinities en – aanpakken kunnen ontstaan.

#### Kritische reflectie

Voor het ontwikkelen van kennis als competentie is kritische zelfreflectie belangrijk (Medema, Wals et al. 2014). Reflectie verwijst naar het reflecteren op het leerproces dat heeft plaatsgevonden tijdens een bepaald proces (Cundill and Fabricius 2009). Voor de reflectie geldt dat het belangrijk is dat partijen of individuen zich

constante aanpassen aan veranderde omstandigheden en daarbij ook reflecteren op eigen en andere partijen hun kwaliteiten en fouten. Deze twee punten zorgen ervoor dat veranderingen of verbeteringen plaatsvinden die het proces steeds een stapje vooruit helpen. Hiervoor is het belangrijk dat de kennis wordt ontwikkeld door middel van verschillende manieren en ook daadwerkelijk gebruikt wordt. Zo wordt de reflectie bevorderd door middel van interne overleggen en bijeenkomsten en het aanpassen aan de omgeving kan bewerkstelligd worden door met andere partijen samen te werken. Een voorwaarde hierbij is dat er ruimte is voor interpretatie, flexibiliteit, nieuwsgierigheid en dat partijen kennis opbouwen vanuit verschillende bronnen (Muro, Johannessen and Hahn 2013). Een belemmering voor kritische reflectie is als er een bepaalde blindheid ontstaat voor nieuwe informatie (Berg & Bovens, 1991). Dit betekent dat nieuwe, kritische kennis door bestaande kennis en handelwijzen niet wordt opgemerkt, verkeerd wordt begrepen of niet tot nieuwe kennis leidt.

### Herhaaldelijke bijeenkomsten

Voor het verkrijgen van de interpretaties uit sociale interacties, is het noodzakelijk dat de partijen met elkaar in gesprek komen en elkaar ontmoeten (Medema, Wals et al. 2014). Een manier waarop dit bewerkstelligd kan worden is door het opstarten van herhaaldelijke bijeenkomsten. Dit betekent wel dat overleggen, interacties en dialogen van de grond moeten komen, zodat allerlei ideeën, ervaringen en kennis met andere partijen gedeeld kan worden en onderhandelingen plaats kunnen vinden over regels, normen, kennis en machtsverhoudingen (Plummer and Armitage 2007). Partijen luisteren en spreken dan met elkaar zonder vooroordelen en met respect voor ideeën en bijdragen van andere partijen. Het opstarten van herhaaldelijke overlegmomenten is vooral van belang bij het argumentatieve perspectief en sociaal leren, doordat interacties daar een sleutelrol hebben bij het vormen van een gemeenschappelijk beeld.

### Communicatie

Een volgende factor voor het ontwikkelen van kennis is communicatie, dat vooral zorgt voor het toegankelijk maken en delen van kennis (Woodhill 2005). May (1998) omschrijft communicatie als de sleutel voor een lerende organisatie, omdat het zorgt voor het verwerven, creëren, opslaan, verspreiden en het toepasbaar maken van kennis. Dit past bij de drie factoren die Van Gurchoim geeft bij het ontwikkelen van kennis. Daarnaast zorgt interne communicatie er voor dat partijen gemakkelijk hun kennis, ervaring en inzichten delen, waardoor iemands overtuigingen en kennis ter discussie komen te staan en partijen sneller geneigd zijn om bestaande kennis en overtuigingen te herzien (Van der Knaap, 2006). Hierdoor is communicatie ook van belang bij de constructivistische benadering en het argumentatieve perspectief. Om hierop te kunnen anticiperen is het belangrijk dat de partijen openstaan voor verschillende signalen (Hermans, Slinger et al. 2013). Openheid speelt bij de communicatie nog een andere rol, doordat partijen dan pas geneigd zullen zijn om alles met elkaar te bespreken en vrij te denken (Johannessen et al., 2013; Medema et al., 2014). Hierbij is begripvol handelen noodzakelijk. Veelal wordt de communicatie namelijk gehinderd door jargon, taal,

ervaringen en vooroordelen. Om kennis te laten rond gaan is het noodzakelijk dat zulke obstakels overwonnen worden.

## **2.3 Vertrouwen**

Bij het oplossen van veel vraagstukken hebben partijen elkaar nodig, doordat kennis en middelen veelal verspreid zijn. Deze afhankelijkheid zorgt ervoor dat allerlei organisaties samenwerking met andere partijen aangaan, waarin kennis en expertise wordt uitgewisseld om innovatieve producten en beleid te maken (Koppejan & Klijn, 2004). Vaak is hierbij sprake van substantiële onzekerheid over het strategische gedrag van andere partijen (Koppejan & Klijn, 2004). Dit is echter niet volledig via hiërarchische structuren te controleren, waardoor vertrouwen van toenemend belang wordt gezien voor organisaties.

### **2.3.1 Definitie Vertrouwen**

Vertrouwen wordt op verschillende manieren gezien. Vertrouwen wordt in dit onderzoek gedefinieerd als: *een psychologische toestand, bestaande uit de bereidheid om zich kwetsbaar op te stellen ten aanzien van de acties van de andere partijen, gebaseerd op positieve verwachtingen dat de andere partijen de intenties en de competenties hebben om een bepaalde actie uit te voeren die belangrijk wordt geacht door de vertrouwende partij (Rousseau, et al., 1998)*. Bij deze definitie kunnen drie karakteristieken onderscheiden worden, namelijk: de condities van risico's, de mogelijkheden of verwachtingen van opportunistisch gedrag en het accepteren van onzekerheden en kwetsbaarheid (Edelenbos and Klijn 2007, Oomsels, Im et al. 2012)

Vertrouwen speelt een grote rol in onvoorspelbare en riskante situaties. Oomsels et al (2012) geven aan dat risico's een belangrijke voorwaarde zijn voor het ontstaan van vertrouwen en dat er een duidelijke link is tussen vertrouwen en onzekerheid in relaties. Door de aanwezigheid van risico's is vertrouwen nodig, dit vertrouwen zorgt er weer voor dat risico's genomen worden en dit risicogedrag kan bijdragen aan het oplossen van het probleem (Das & Tegen, 2001; (Ferrin, Bligh et al. 2007). Afhankelijkheid is een andere factor voor het ontstaan van vertrouwen. Als partijen niet of nauwelijks van elkaar afhankelijk zijn, worden partijen onkwetsbaar voor opportunistisch gedrag en is het vertrouwen niet nodig (Klein Woolthuis, Hildebrand & Nooteboom, 2005). Als laatste resulteert vertrouwen in het kwetsbaar opstellen van partijen ten opzichte van de acties van andere partijen, omdat het geloof er is dat andere partijen zich coöperatief in plaats van opportunistisch zullen gedragen (Oomsels et al., 2012).

### **2.3.2 Vormen van vertrouwen**

Bij het multidimensionaal begrip vertrouwen kan onderscheid gemaakt worden tussen twee vormen: competentievertrouwen en intentioneel vertrouwen. *Competentievertrouwen* gaat over de vraag of de relatie de capaciteit heeft om zaken goed uit te kunnen voeren (Ferrin, Bligh et al. 2007). Het gaat om factoren die de prestaties positief of negatief kunnen beïnvloeden. Hierbij kan gedacht worden aan kennis, vaardigheden, en middelen van bepaalde zaken, maar ook aan het vermogen om verbindingen aan te gaan met anderen en de



communicatievaardigheden van partijen (Nootboom 2009). Dekker (2004:33) spreekt van ‘capability trust’, de verwachting dat de andere in staat is zijn taken naar behoren en zoals afgesproken uit kan voeren. Das en Tegen (2001) koppelen het ‘kunnen’ aan ‘prestatierisico’s’, die ontstaan bijvoorbeeld wanneer er nieuwe partijen of personen worden betrokken. *Intentievertrouwen* heeft te maken met de wil van de partijen om de zaken goed te doen. Het gaat om de perceptie van partijen over de intenties van de andere partijen. Hierbij kan gedacht worden aan toewijding, goodwill en de doelstellingen van andere partijen (Nootboom 2005, Ferrin, Bligh et al. 2007), maar ook het achterwege laten van opportunistisch gedrag, zelfs als de mogelijkheid er is om dat gedrag te vertonen (Edelenbos and Klijn 2007)(Dekker, 2004). Dit kan zowel bewust als onbewust gebeuren, door stelen of bedriegen of vanwege gebrek aan toewijding om het beste te maken van de eigen competenties (Nootboom, 1996). Das en Tegen (2001) koppelen de wil aan relationele risico’s, die ontstaan wanneer de partijen niet het gevoel hebben dat de samenwerking tot een goede oplossing zal leiden. Voor het intentievertrouwen geldt dan ook dat het belangrijk is dat partijen streven naar een gemeenschappelijke oplossing.

Bij vertrouwen kan niet alleen onderscheid gemaakt worden tussen competentie- en intentievertrouwen, maar ook tussen de verschillende niveaus waarbij vertrouwen zich voordoet. Twee niveaus worden hierbij onderscheiden: persoonlijk en organisationeel, waar tussen een wisselwerking kan plaatsvinden (Nootboom 2005). Betrouwbare individuen kunnen zorgen voor vertrouwen in de organisatie en omgekeerd kan een betrouwbare organisatie ook zorgen voor een groot vertrouwen in de individuen. Dit betekent niet dat betrouwbare individuen ook automatisch zorgen voor een groot vertrouwen in de organisatie en andersom kan een organisatie zelf niet in zijn geheel zorgen voor vertrouwen in individuen.

Het *individueel vertrouwen* gaat over het vertrouwen in andere individuen, dat gebaseerd is op een-op-een gesprekken, langdurige kennismaking en wederzijdse betrouwbare reputaties (Eshuis & Van Woerkum, 2006). Hierdoor kunnen partijen overeenkomsten zien, zich met elkaar identificeren en kan een wederzijdse verstandhouding ontstaan. Het individueel vertrouwen hangt zowel samen met intenties als met competenties (Nootboom, 2002). De vraag is dan of de individuen welwillend tegenover het vinden van een gemeenschappelijke oplossing staan, of ze tijd en geld investeren in het proces en of ze het vermogen hebben om relaties op te bouwen en te onderhouden. Het individueel vertrouwen kan uiteindelijk zorgen voor coöperatief gedrag, zoals informatiedeling, betrokkenheid, performance en coöperatief onderhandelingsgedrag (Dirks and Ferrin 2001). *Organisationeel vertrouwen* gaat over het vertrouwen in een organisatie als geheel, waarbij reputatie en orde een belangrijke rol innemen (Eshuis & Van Woerkum, 2006). Orde geeft aan of een organisatie in staat is om naar behoren te presteren en reputatie geeft een bepaalde betrouwbaarheid aan de organisatie. Hierdoor heeft men zekerheid over hoe de organisatie zich in de toekomst zal gedragen. Dit speelt

vooral een rol wanneer het moeilijk is om informatie te achterhalen over de betrouwbaarheid of de aanwezigheid van opportunistisch gedrag (Nootboom, 2002).

### **2.3.3 Factoren van vertrouwen**

Voor vertrouwen geldt dat het geen op zichzelf staand begrip is, maar dat het aan verandering onderhevig is. Edelenbos & Klijn (2007) geeft aan dat vertrouwen een dynamisch fenomeen is, actief is in processen en dat het bevestigd moet worden, onderhouden en telkens bevestigd en verdiend moet worden. Vertrouwen is daarnaast een kwetsbaar proces en kan snel verdwijnen, waardoor er blijvend gewerkt moet worden aan vertrouwen. Een belangrijk punt is dat vertrouwen veelal wordt gezien als de basis én de uitkomst van samenwerking.

Voor de ontwikkeling van het vertrouwen geldt dat het aan een aantal eisen moet voldoen. De eerste voorwaarde betreft de *mate van bekendheid tussen partijen*, oftewel het gemeenschappelijk verleden tussen de partijen binnen de samenwerking. Het gaat hierbij om het cognitief vertrouwen, waarbij gedragingen en resultaten uit het verleden een belangrijke rol spelen, omdat die eerdere ervaringen zorgen voor (positieve) kennis over elkaars gedrag (Klein Woolthuis, Hildebrand, Nootboom, 2002). Eerdere ervaringen zorgen voor een positieve ontwikkeling van het vertrouwen tussen partijen. Dit komt omdat het vertrouwen uit eerdere samenwerking dient als bewijs voor het rechtvaardigen van verdere risicovolle stappen die de opgedane ervaringen overstijgen (De Jong & Klein Woolthuis, 2006). In sommige gevallen hebben de partijen eerder samengewerkt, vaak geldt echter dat partijen relatief vreemden van elkaar zijn. Oomsels et al., (2012) geven aan dat het cognitief vertrouwen ook kan groeien als de mate van bekendheid tussen partijen niet groot en aanwezig is. Dit heeft te maken met de wederkerigheid in de samenwerking. Door het organiseren van herhaaldelijke interacties, sociale contacten en een-op-een contacten ontstaat wederkerigheid (Edelenbos and Klijn 2007, Oomsels, Im et al. 2012). Hiermee kunnen de partijen overeenkomsten en familiariteit ontdekken waardoor bekendheid ontstaat en het vertrouwen groeit. Van Woerkum (2012) heeft uiteengezet dat partijen in persoonlijke gesprekken via mondelinge communicatie samen stapsgewijs een gedeelde taal kunnen ontwikkelen, waarin zij nader tot elkaar kunnen komen en elkaar kunnen leren vertrouwen. Hieruit komt naar voren dat vertrouwen eerst gebaseerd is op kennis over de partijen en vervolgens is gestoeld op identificatie (Eshuis, 2006).

Ten tweede is er *het opstellen van een gedetailleerd samenwerkingscontract*. Na verloop van tijd worden informele afspraken geformaliseerd en schriftelijk vastgelegd. Edelenbos & Klijn (2007) geven aan dat vertrouwen opgebouwd of verbeterd kan worden middels expliciete afspraken tussen actoren over gedrag en procedures. Door het vastleggen van afspraken kunnen prikkels en mogelijkheden tot opportunisme weggenomen worden. Contracten kunnen zodoende een rationele basis vormen voor interorganisationeel

vertrouwen, waarbij partijen informatie over elkaars competenties en intenties krijgen (De Jong & Klein Woolthuis, 2006). Het is echter wel het geval dat veelvuldige heronderhandelingen van contracten een negatieve invloed kunnen hebben op vertrouwen (Milward & Provan, 2000).

De andere voorwaarde is *openheid*. Buitendijk (2009) geeft aan dat transparantie noodzakelijk is voor het bevorderen van een kwetsbare opstelling, één van de factoren van vertrouwen. Door openheid geven de partijen meer inzicht in de organisatie en vergroten hiermee de zekerheid (Eshuis & Van Woerkum, 2003). Openheid heeft betrekking op de communicatie tussen de partijen, waarbij er een samenwerking moet ontstaan waarin allerlei gevoelige bedrijfsinformatie gedeeld kan worden zonder dat dit gevolgen heeft voor de partij (Reed, 2001). Het gaat om het uitwisselen van relevante, uitvoerige en nauwkeurige informatie op het juiste tijdstip. Openheid is echter meer dan alleen het uitwisselen van informatie. Het gaat er ook om dat er een sfeer ontstaat waarbij partijen zich sneller bloot willen en kunnen geven, meer open staan voor andere ideeën, meer afhankelijkheid accepteren en er minder controle nodig is (Eshuis, 2006; Klein Woolthuis 1999). Door de openheid kunnen partijen alles met elkaar bespreken en vrij denken (Johannessen and Hahn 2013, Medema, Wals et al. 2014). Hierbij is het belangrijk dat er geluisterd wordt en dat de partijen zonder vooroordelen spreken met respect voor de ideeën en bijdragen van de andere partijen. Dit alles draagt bij aan het op één lijn brengen van verschillende percepties en verwachtingen, waardoor het vertrouwen versterkt wordt (Luo, 2002).

De laatste voorwaarde heeft te maken met intentie- en competentievertrouwen. Het gaat er hierbij om dat de partijen (individuen of organisaties) het vermogen hebben om *relaties op te bouwen en te onderhouden*. Dat is van cruciaal belang, vanwege de onderlinge afhankelijkheid van partijen (Teisman, 2000). Partijen moeten niet alleen communicatieve vaardigheden hebben, maar ook in staat zijn om de competenties van verschillende partijen te bundelen (Eshuis & Van Woerkum, 2003). Daarnaast speelt de *houding van partijen* een belangrijke rol bij het ontwikkelen van vertrouwen. Sol et al (2012) spreken over de toewijding van partijen, dat betrekking heeft op hoe de betrokken partijen hun organisatie, achtergrond en middelen gebruiken voor het bereiken van het doel. Wanneer er sprake is van een grote betrokkenheid zijn partijen eerder geneigd om een bijdrage te willen leveren om op zoek te gaan naar een gezamenlijke oplossing. Voor betrokkenheid zijn een aantal punten van belang, waaronder nabijheid, gelijkens en persoonlijke interacties, evenals communicatie (Postmes et al., 2001). Een bijkomend voordeel is dat de bereidheid om kennis te delen en te verzamelen, ontstaat wanneer er een hoge mate van betrokkenheid is (Van den Hoof & De Leeuw van Weenen, 2004).

## **2.4 Effect Participatieve Monitoring**

In de voorgaande paragrafen is duidelijk geworden welke functies participatieve monitoring heeft, met welke gedachten participatieve monitoring ingezet kan worden om de ambities te realiseren en welke factoren bij kennisontwikkeling en vertrouwen een rol spelen. Op basis hiervan wordt in deze paragraaf nagegaan welk

verband er tussen participatieve monitoring, kennisontwikkeling en vertrouwen is. Hierbij is het belangrijk om op te merken dat leren en vertrouwen niet altijd een expliciete doelstelling zijn van monitoring, maar veelal een uitkomst zijn van de meeste participatieve monitoringsprocessen (Fernandez-Gimenez, Ballard et al. 2008).

#### ***2.4.1 Participatieve monitoring en kennis***

De functie leren past bij de benadering ‘monitoring naar de geest van de wet’, waarbij het gaat om interpretatie van gedrag en regels (Eshuis 2006). Bij deze vorm van monitoring is er ruimte voor herinterpretatie, dat een atmosfeer van wederzijdse betrokkenheid en samenwerking bevordert. Nieuwe inzichten worden ingepast in plaats van verworpen en het leren van direct betrokken zijn in het proces wordt gestimuleerd (Cundill and Fabricius, 2009).

Van de signalerende functie van participatieve monitoring valt te verwachten dat het een bijdrage levert aan het ontwikkelen van kennis als harde feiten. Dit doordat met participatieve monitoring nieuwe of aanvullende kennis wordt verkregen over het probleem en het niveau van de samenwerking. Daarnaast zorgt het voor feedback en bewijs van voorgaande acties. Hierdoor kan geleerd worden van eerder genomen besluiten of maatregelen. Mogelijkerwijs kan participatieve monitoring op deze manier bijdragen aan kennis als harde feiten. Van de lerende functie van participatieve monitoring kan verwacht worden dat het bijdraagt aan kennis als beelden, doordat lokale kennis het proces binnen wordt gebracht en nieuwe inzichten ontstaan. Voor de communicerende functie van participatieve monitoring geldt dat het kan bijdragen aan kennis als beelden. Dit komt ten eerste omdat meerdere partijen op regelmatige basis informatie verzamelen en hierover in gesprek met elkaar komen. Bij kennis als beelden is het belangrijk dat er interacties plaats vinden. Ten tweede betekent monitoring dat keuzes gemaakt worden over welke gegevens wel of niet gemeten worden. Hiermee wordt betekenis aan wat de partijen wel of niet belangrijk wordt geacht. Het helpt dan ook bij het vormen van een gemeenschappelijk beeld en daarop is kennis als beelden gericht. Voor de factoren van kennisontwikkeling geldt dat participatieve monitoring kan bijdragen aan herhaaldelijke overlegmomenten doordat partijen op regelmatige basis gegevens verzamelen. Hiervoor is het wel van belang dat de partijen deze gegevens ook met elkaar delen. Daarnaast kan participatieve monitoring bijdragen aan kritische reflectie wanneer partijen de meetgegevens gebruiken om kritisch te kijken naar het eigen kunnen, de andere metingen en ook gebruiken bij andere verzamelde kennis. Tevens geldt voor communicatie dat participatieve monitoring kan bijdragen wanneer het gebruikt wordt om op een eenvoudige manier een boodschap over te brengen. Het is uit de literatuur niet voren gekomen hoe participatieve monitoring mogelijkerwijs een bijdrage kan leveren aan het institutioneel geheugen. Behalve dan dat meerdere partijen betrokken worden en kennis vanuit meerdere systemen betrokken worden.

#### **2.4.2 Participatieve monitoring en vertrouwen**

In de literatuur wordt beschreven dat het instrument participatieve monitoring gebruikt kan worden om de transparantie te laten toenemen, risico's en onzekerheden te verminderen en vertrouwen te vergroten (Bellamy et al., 2001; Stem et al., 2005). Dit zijn belangrijke voorwaarden voor vertrouwen en is het aan te nemen dat participatieve monitoring kan bijdragen aan het vertrouwen. Participatieve monitoring zorgt voor transparantie doordat partijen een signaal afgeven van 'wij hebben niets te verbergen' en middels monitoring een verslag van de eigen acties en die van anderen gemaakt wordt. Daarnaast zorgt de communicatie functie van participatieve monitoring voor een vermindering van de risico's, omdat de partijen vaker in gesprek komen met elkaar en hierdoor de bekendheid kan groeien. In de literatuur is niet naar voren gekomen hoe participatieve monitoring bijdraagt aan het opstellen van een samenwerkingsovereenkomst en op die manier aan het vertrouwen. Al is wel aangegeven dat de betrokkenheid vergroot kan worden door het opstellen van een monitoringsplan. Wanneer een monitoringsplan wordt opgesteld kan ook duidelijkheid worden verkregen en kan het op die manier bijdragen aan de laatste factor van vertrouwen. Een opmerking is dat participatieve monitoring mogelijk ook een nadelig effect op het vertrouwen kan hebben als hiermee een beeld ontstaat dat de partijen weinig positieve verwachtingen hebben over het gedrag en de kennis van andere partijen en daardoor gaan monitoren.

Participatieve monitoring zorgt er daarnaast voor dat partijen kwaliteiten kunnen laten zien, zoals betrouwbaarheid, deskundigheid, consistentie, transparantie en respect tonen voor andere standpunten (Fernandez-Gimenez, Ballard et al. 2008). Hiermee tonen partijen hun kunnen en wil aan. Het is dan ook aannemelijk dat participatieve monitoring een positieve bijdrage levert aan competentie- en intentievertrouwen. Daarbij houdt participatieve monitoring in dat meerdere partijen geld en tijd investeren in het verzamelen en ontwikkelen van kennis. Hierdoor is het aan te nemen dat participatieve monitoring een bijdrage levert aan het competentievertrouwen. Vervolgens is participatieve monitoring, zoals het politieke proces aangeeft, gericht op gezamenlijke besluitvorming. Het is daardoor ook mogelijk dat het intentievertrouwen toeneemt.

#### **2.5 Conceptueel model**

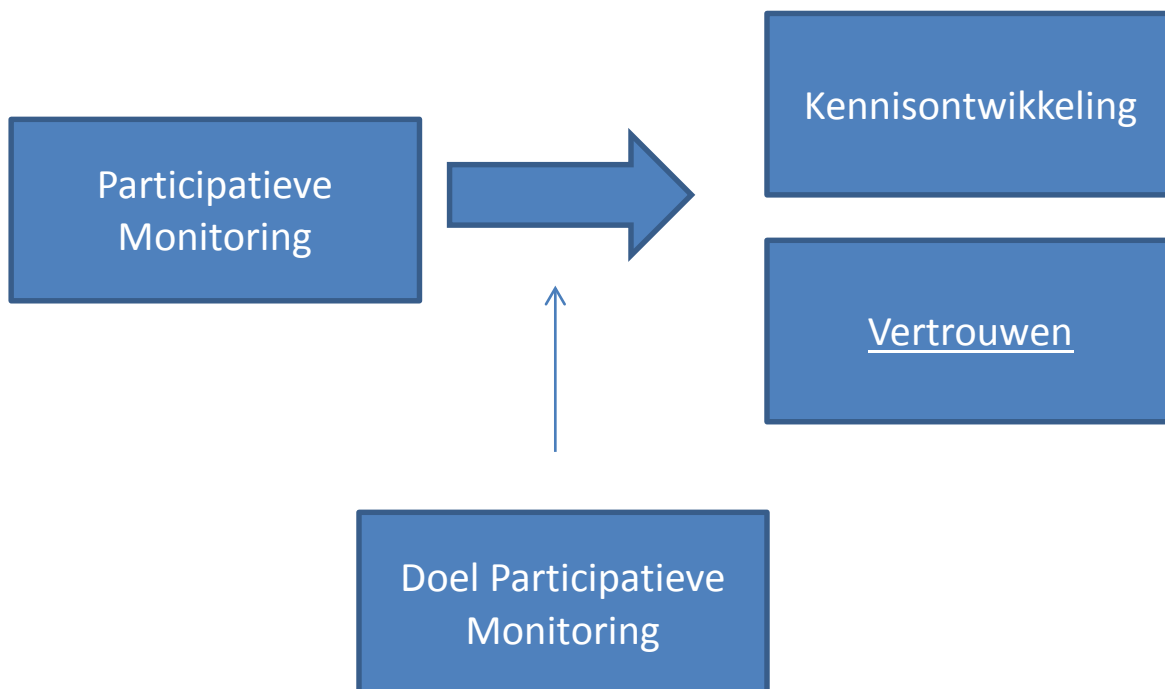
In deze paragraaf wordt het conceptueel model weergegeven dat gebaseerd is op het theoretisch kader. Dit geeft aan welke variabelen er voor het onderzoek relevant zijn en onderzocht gaan worden. Het model geeft in dit geval de koppeling weer tussen participatieve monitoring en kennisontwikkeling en vertrouwen. Hieronder wordt kort beschreven hoe het conceptueel model is opgebouwd.

Het onderstaande model geeft de relatie van participatieve monitoring op kennisontwikkeling en vertrouwen weer. Er loopt alleen een pijl naar kennisontwikkeling en vertrouwen, omdat de wisselwerking tussen kennisontwikkeling en vertrouwen en de invloed van kennisontwikkeling en vertrouwen op participatieve

monitoring buiten het onderzoek valt. De relatie wordt onderzocht aan de hand van factoren die bepalend zijn voor kennisontwikkeling en vertrouwen, zoals communicatie en openheid, en welke kenmerken participatieve monitoring heeft. Hierdoor kan onderscheiden op welke factoren participatieve monitoring van invloed is. Om deze relatie te onderzoeken wordt allereerst gekeken hoe de kennisontwikkeling en het vertrouwen zich heeft ontwikkeld in deze casus. Hierbij wordt gekeken welke factoren daaraan hebben bijgedragen. Vervolgens kan bekeken worden hoe participatieve monitoring bijdraagt aan kennisontwikkeling, vertrouwen en de factoren van deze twee kernbegrippen.

Daarnaast wordt de relatie van participatieve monitoring op kennisontwikkeling en vertrouwen beïnvloed door het doel van participatieve monitoring. In dit onderzoek wordt drie benaderingen (rationele, politieke en culturele) van monitoring gezien als dat partijen verschillende doelen kunnen hebben met monitoring. Deze relatie wordt meegenomen bij het onderzoek doordat de drie benaderingen monitoring elk op een andere manier gebruiken ter realisatie van de doelen. Voor de politieke benadering geldt dat participatieve monitoring is gericht op het verstevigen van de eigen positie. Hierdoor is het mogelijk dat het vertrouwen minder snel wordt vergroot dan wanneer participatieve monitoring wordt ingezet om een gemeenschappelijk beeld te vormen. Vandaar dat een pijl loopt van het doel van participatieve monitoring naar de relatie tussen de drie factoren.

**Figuur 2.4 : Conceptueel Model**



## Hoofdstuk 3 –Methodologie

In dit hoofdstuk komt de methodologische aanpak van het onderzoek aan de orde. Als eerste wordt de onderzoekstrategie beschreven (3.1). Om vervolgens de verantwoording van de casus selectie te belichten (3.2). Daarna worden de twee gebruikte methodes in het onderzoek verder uitgewerkt (3.3). Aansluitend wordt de betrouwbaarheid en de validiteit behandeld (3.4). Het hoofdstuk wordt afgesloten met de operationalisatie van de verschillende theoretische concepten (3.5).

### 3.1 Onderzoeksstrategie

De meervoudige casestudy is in dit onderzoek als strategie gekozen, waarbij de casus in zijn natuurlijke omgeving onderzocht wordt (Van Thiel, 2007). Voor deze strategie is om een aantal redenen gekozen. Het onderzoek gaat over de mogelijke effecten van participatieve monitoring. Verschillende punten zoals het optreden van schade, gemeenteraadsverkiezingen en de fase van het proces kunnen van invloed zijn op het proces en op monitoring. Middels een casestudy kunnen deze omgevingsfactoren worden meegenomen. Daarnaast is grondwateronderlast en funderingsschade op dit moment een veel besproken onderwerp en meer gemeenten zullen hiermee in de toekomst te maken krijgen. Aan het eind van dit onderzoek wordt een advies gegeven over het gebruik van participatieve monitoring. Hierdoor kan het mogelijk een bijdrage leveren aan het debat rondom grondwateronderlast en funderingsschade. Dit past bij een casestudy doordat het gaat om een onderwerp uit de dagelijkse praktijk en het leveren van een bijdrage aan een maatschappelijk probleem (Van Thiel, 2007). Als laatste is het onderzoek gericht op twee casussen en worden alleen de effecten op kennisontwikkeling en vertrouwen meegenomen. Hierdoor kan een grote variëteit aan details beschreven worden.

### 3.2 Verantwoording casus selectie

In het onderzoek worden twee verschillende casussen onderzocht, namelijk het Schilderskwartier te Woerden en Oud-Hillegersberg te Rotterdam. De selectie van deze casussen is tot stand gekomen door middel van de hantering van enkele selectiecriteria. Het eerste selectie criterium heeft betrekking op het feit dat het om een risicogebied moet gaan, wat betekent dat er grondwateronderlast in combinatie met houten funderingen aanwezig moet zijn. In het Schilderskwartier kwamen de lage grondwaterstanden in 1994 aan het licht en zijn de huizen gebouwd op houten palen. Voor Oud-Hillegersberg geldt ook dat de huizen op houten palen zijn gebouwd en de grondwaterstanden kwamen daar aan het licht in 2007. Daarnaast geldt voor beide casussen dat de bodemopbouw voor een groot deel bestaat uit zand. Hierdoor kan eerder zuurstof bij de fundering komen en is schimmelgroei eerder mogelijk. Een tweede kenmerk betreft het selectie criterium ‘gebruik van participatieve monitoring’. Voor zowel Woerden als Rotterdam geldt dat de bewoners al enige tijd zelf de grondwaterstanden meten. Een derde selectie criterium gaat over de overeenkomsten en verschillen tussen beide casussen. De overeenkomst tussen beide casussen is dat het gaat om een preventieve aanpak omdat er nog geen schade is opgetreden. Er zijn echter ook verschillen waar te nemen, zoals het feit dat bij de casus Woerden de partijen

herhaaldelijke overlegmomenten hebben ingesteld en bij de casus Rotterdam maatregelen genomen zijn. Daarnaast spelen ook praktische motieven een rol, zoals de afstudeerorganisatie en de opdracht die van daaruit geformuleerd is. De afstudeerorganisatie was betrokken bij beide gemeenten en had daardoor al verscheidende contacten. Mede hierdoor is gekozen voor deze twee gemeenten.

### **3.3 Onderzoeksmethoden en technieken**

Bij het doen van onderzoek zijn verschillende methoden nodig om het onderzoek vorm te geven. Hiervoor kunnen documenten gebruikt worden, maar ook interviews en enquêtes. De verschillende methoden kunnen los van elkaar worden gebruikt, maar er kan ook een combinatie gemaakt worden tussen de verschillende instrumenten (Van Thiel, 2007). In dit onderzoek worden er meerdere methoden gebruikt.

#### ***3.3.1 Documentenanalyse***

Een van de methoden die in dit onderzoek gebruikt wordt, is een documentenanalyse waarbij bestaande documenten bestudeerd worden. Dit kan primair materiaal zijn, dat nog niet eerder gebruikt is voor onderzoek, of secundair materiaal, bijvoorbeeld onderzoeksbevindingen die hergebruikt worden (Van Thiel, 2007). De documentenanalyse wordt in dit onderzoek vanwege drie functies gebruikt. Ten eerste is er veel praktische informatie over de problematiek voorhanden. Zo wordt de problematiek rondom funderingen en lage grondwaterstanden begeleid door een stroom aan onderzoeksrapporten over de oorzaken, gevolgen en mogelijke oplossingsrichtingen. Hiermee wordt het inzicht in de grondwateronderlast en funderingsschade vergroot. Ten tweede kunnen de bestaande documenten informatie bevatten over het gebruik van participatieve monitoring, de uitkomsten en het verloop van de verschillende bijeenkomsten en de rol van de verschillende partijen. Daarnaast zijn er ook een aantal krantenartikelen en brieven te vinden over de voortgang van het proces en de samenwerking. Dit draagt direct bij aan de beantwoording van de onderzoeksvraag. Als laatste kunnen de bestaande documenten ook mogelijke aanknopingspunten bieden voor de te houden interviews. Daarbij kunnen de interviews zich dan richten op de meer impliciete kennis, zoals het doel van participatieve monitoring, waarvoor de partijen kennis verzamelen en hoe de partijen het vertrouwen ervaren.

#### ***3.3.2 Interviews***

Naast de documentenanalyse staan de interviews centraal. Een overzicht van alle geraadpleegde respondenten is terug te vinden in Bijlage I. Doordat bestaand materiaal niet over alle informatie kan en hoeft te beschikken, worden meerdere interviews afgenomen, zodat verborgen of niet vastgelegde informatie achterhaald kan worden. Het interview zal semigestructureerd verlopen, waarbij deels al vaststaat welke onderwerpen en vragen in het interview aanbod zullen komen (Van Thiel, 2007). Aan de hand van de theoretische concepten zijn de interviewvragen opgesteld. De interviews zijn belangrijk om de nuances, interpretaties, achterliggende gedachten, doelen van de partijen te achterhalen en om te bepalen hoe geïnterviewde tegen bepaalde zaken aankijken. Hierbij kan gedacht worden aan het hoe en waarom van het gebruik van kennis, welke factoren belangrijk zijn voor kennis, hoe de partijen het vertrouwen ervaren, hoe het vertrouwen zich ontwikkeld heeft



en welke factoren daarbij een rol speelden. Maar ook wordt duidelijk wat voor rol men weggelegd ziet voor participatieve monitoring bij funderingsschade en grondwateronderlast en het effect hiervan. Deze informatie wordt gezien als impliciete kennis en is ook niet snel terug te vinden in documenten. Daarnaast kan de informatie ook gebruikt worden om de gegevens uit de documenten te controleren.

### **3.4 Betrouwbaarheid en Validiteit**

De kwalitatieve aard van het onderzoek kan ervoor zorgen dat er subjectiviteit doordringt in het onderzoek. Om de subjectiviteit te beperken worden enkele maatregelen getroffen om de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek te waarborgen (Van Thiel, 2007). In dit onderzoek wordt de betrouwbaarheid en validiteit verbeterd, doordat er sprake is van triangulatie. Dit komt omdat de informatie verkregen uit meerdere bronnen, namelijk door middel van interviews en documentenanalyse, waardoor de informatie met elkaar vergeleken en gecontroleerd kan worden.

Om de betrouwbaarheid in dit onderzoek te verbeteren, is de operationalisatie opgesteld. Deze operationalisatie betekent dat theoretisch begrippen meetbaar worden gemaakt en daardoor middels interviews en documenten te achterhalen zijn in de twee casussen. Daarnaast worden de interviews geanalyseerd en dit gebeurt aan de hand van coderingen. Hiervoor worden de interviews eerst met behulp van audio opnames uitgeschreven waarna deze gecodeerd kunnen worden. Het coderen vindt plaats met behulp van kerncodes, die voortkomen uit de probleemstelling en het theoretisch kader. Vervolgens worden de verzamelde interviews doorgelezen en codes aan bepaalde stukken tekst toegekend. De volgende stap is het vergelijken en het samenbrengen van de codes, waarna nieuwe codes worden beschreven. Dit is een constant proces, doordat de codes telkens bekeken en veranderd worden. Hierbij is het belangrijk om op te merken vanwege de specifieke aard van de casussen enkele vragen enigszins worden aangepast om een beter beeld van de casus te krijgen.

Bij validiteit kan gesproken worden over intern en externe validiteit. Interne validiteit gaat om de vraag of de onderzoeker meet wat hij of zij wil meten. Hiervoor speelt de eenduidigheid van de operationalisatie een belangrijke rol. Bij externe validiteit gaat het er om of de resultaten ook toepasbaar zijn op andere gebieden (Van Thiel, 2007). In dit geval gaat het om twee specifieke casussen, waardoor de externe validiteit vrij laag is. Echter ondanks dat er overeenkomsten waar te nemen zijn, zoals dat het in beide gevallen gaat om een preventieve aanpak, zijn er ook verschillen tussen de casussen. Hierdoor wordt een redelijke variëteit meegenomen en is het advies op meer gevallen toepasbaar.

### **3.5 Operationalisatie**

Voor het onderzoek is het belangrijk om te bepalen wat er onderzocht of gemeten gaat worden. Met behulp van de operationalisatie worden de theoretische begrippen meetbaar gemaakt, zie tabel I.

Concept	Definitie	Indicator	Interviewvragen
<b>Participatieve Monitoring</b>	Meten van de grondwaterstand door de bewoners	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Signaleren</li> <li>- Leren</li> <li>- Communiceren</li> </ul>	<p>Waarvoor zorgt participatieve monitoring in een proces?</p> <p>Wie heeft het meten van de grondwaterstanden ingezet/bedacht?</p> <p>Wat wordt er gedaan met de verzamelde informatie?</p> <p>Zorgt het meten van gegevens voor het verkrijgen van kennis over grondwateronderlast? Welke kennis precies?</p> <p>Zorgt voor het leren? Hoe? Kunt u een concreet voorbeeld geven?</p> <p>Draagt het bij aan het in gesprek raken met de andere betrokken partijen? Hoe?</p>
<b>(Beleids)Benaderingen</b>	Realisatie van de ambities	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verbetering beleid</li> <li>- Versterken eigen positie</li> <li>- Sociale relaties bewerkstelligen</li> </ul>	<p>Met welk doel gebruikt u het meten van gegevens?</p> <p>Zorgt het voor het optimaliseren van het beleid omtrent grondwateronderlast?</p> <p>Draagt het bij aan het verstevigen van de eigen positie t.o.v. andere partijen?</p> <p>Helpt het bij draagvlak onder de bewoners?</p>

<b>Kennisontwikkeling</b>	Verkrijgen van inzicht en ervaring	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Onderzoeken</li> <li>- Gemeenschappelijk beeld</li> <li>- Kritische reflectie op verzamelde kennis en eigen beelden</li> <li>- Herhaaldelijke bijeenkomsten</li> <li>- Communicatie</li> <li>- Institutioneel geheugen</li> </ul>	<p>Welke kennis wordt verzameld?</p> <p>Hoe wordt de kennis verzameld?</p> <p>Waarvoor wordt de kennis verzameld en gebruikt?</p> <p>Welke ruimte is er in het proces om nieuwe kennis te ontwikkelen en te gebruiken?</p> <p>Welke vaardigheden hebben de partijen zich tijdens het proces eigen gemaakt?</p> <p>Welke factoren dragen bij aan het ontwikkelen van kennis?</p> <p>Hoe spreekt u de partijen?</p> <p>Waar toe leiden de gesprekken tussen de partijen?</p> <p>Heeft het volgens u gevolgen voor de kennis als een partij of persoon het proces verlaat?</p> <p>Waarom is begonnen met de communicatie in het proces?</p>
<b>Vertrouwen</b>	Verminderen onzekerheid gedrag andere partijen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kunde en kennis van de partijen of personen</li> <li>- Bereidheid en toewijding van de partijen of personen</li> <li>- Bekendheid</li> <li>- Samenwerkingsovereenkomst</li> <li>- Openheid</li> </ul>	<p>Hoe ervaart u de samenwerking tot nu toe?</p> <p>Welke personen en partijen nemen volgens u een sleutelrol in het proces?</p> <p>Wat gebeurt er volgens u als andere personen of partijen binnen het proces betrokken worden?</p> <p>Hebben de andere partijen de nodige kennis en ervaring of ontbreekt dat op sommige punten?</p> <p>Hoe kijkt u aan tegen de kwaliteit van de door</p>

			<p>andere partijen geleverde werk?</p> <p>Hoe kijkt u aan tegen de bedoeling van de andere partijen?</p> <p>Gaan de partijen vooral voor het eigen belang of denken ze ook mee met het belang van andere partijen, zelfs als dat in hun nadeel is?</p> <p>Vindt u het gedrag van de andere partijen altijd voorspelbaar of is het soms onvoorspelbaar voor u?</p> <p>Hoe gaan verzamelt u een bewijslast van de uitspraken/toezeggingen van andere partijen?</p> <p>Welke verwachtingen had u van de andere partijen aan het begin van het proces en hoe heeft zich dat ontwikkeld?</p> <p>Kunt u alles openlijk met de andere partijen bespreken en delen of voelt u zich geremd?</p> <p>Hoe zou u de sfeer in het proces omschrijven?</p>
--	--	--	---

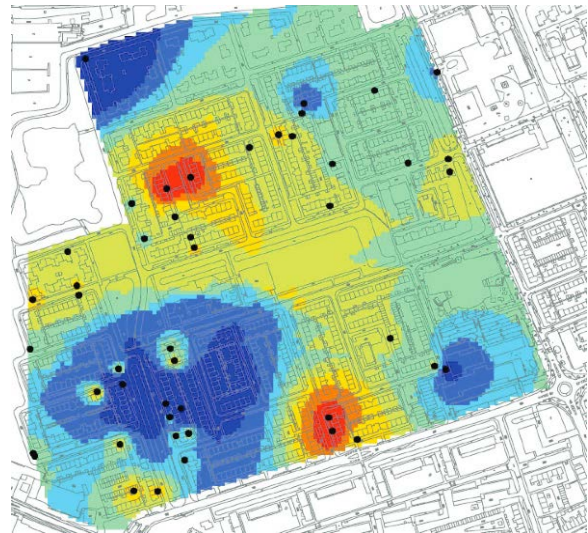
## Hoofdstuk 4 – Casusbeschrijving

Alvorens de onderzoeksresultaten te bespreken, worden in dit hoofdstuk de beide casussen van dit onderzoek, het Schilderskwartier te Woerden en Oud-Hillegersberg te Rotterdam, verder uitgewerkt. Eerst wordt aandacht besteed aan de casus Woerden (4.1), om vervolgens de casus Rotterdam te bespreken (4.2). Voor beide casussen geldt dat eerst kort de wijk en het geldende probleem worden behandeld. Daaropvolgend ligt de focus bij het proces om de grondwater- en funderingssituatie te door gronden en op te lossen en tenslotte worden de betrokken partijen kort belicht.

### 4.1 Schilderskwartier

#### 4.1.1 Risicogebied

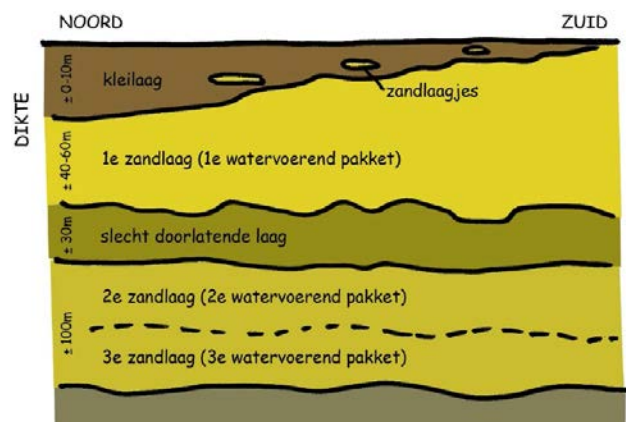
Het Schilderskwartier is een wijk aan de noordzijde van Woerden, waarbij het westelijke deel door middel van verschillende onderzoeken is aangewezen als het risicogebied. In de wijk zijn er in totaal 610 woningen, zowel koop- als huurwoningen, waarvan 50 woningen te maken hebben met permanente droogstand van de funderingen en ruim 500 woningen te maken hebben periodieke droogstand (Grondwaterstand en fundering, 2014). Het risicogebied heeft men bepaald aan de hand van drie kenmerken: de hoogte van de grondwaterstand, de bodemopbouw en het type fundering. Op basis van deze kenmerken kan namelijk een inschatting gemaakt worden van de kans op schade als gevolg van paalrot (Grondwaterstand en fundering, 2014). De kaart (figuur 3) geeft aan waar de laagste grondwaterstanden in een periode van droogte zich bevinden. Blauw betekent dat de grondwaterstand 1,8m NAP of hoger is en rood dat het -2,5m NAP of lager is (Grondwater en funderingsschade, 2014). De rode vlekken betekenen dan ook dat de situatie daar de meeste zorgen baard. Vanaf het moment dat de wijk gebouwd is, is de grondwaterstand met meer dan een meter gedaald. Een oorzaak hiervan is de consequente en langdurige



Figuur 3: Grondwaterstand (Grondwater & funderingsschade, 2014)

onttrekking van het grondwater ten behoeve van de drinkwatervoorziening door het drinkwaterbedrijf Oasen. Deze kreeg in 1959 een vergunning van het ministerie van Sociale Zaken en Volksgezondheid voor het onttrekken van 1,6 miljoen kubieke meter grondwater per jaar. Tot 1995 werd echter meer grondwater onttrokken dan volgens de vergunning is toegestaan (Grondwater en Fundering, 2014). Andere oorzaken van de lage grondwaterstand zijn: het dempen van de wijk, de polderverlaging en de laag gelegen veenpolders direct grenzend aan de wijk.

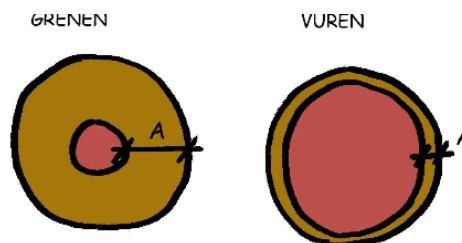
Figuur 4 geeft aan hoe de bodemopbouw in de wijk is opgebouwd. Hieruit blijkt dat er in de wijk een verscheidenheid te vinden is in de opbouw. In het noordelijke deel van de wijk is er sprake van een relatief



Figuur 4: Bodemonderzoek (Grondwater & Fundering, 2014).

dikke laag klei en veen van ongeveer 3 meter diep (Grondwater & Fundering 2014). Hierdoor verdwijnt het grondwater minder snel naar beneden. De figuur laat ook zien dat meer richting het zuidelijk deel de kleilaag dunner wordt, van 0,7m tot 1,5m beneden het maaiveld (Grondwater & Fundering, 2014). Daarbij zitten er verscheidende zandlaagjes tussen de kleilaag. Het gevolg hiervan is dat het water sneller naar zakt.

De laatste factor voor het bepalen van het risicogebied is het type fundering. In de wijk is zowel grenenhout als vurenhout gebruikt bij de fundering. Figuur 5 laat de doorsnede van beide palen zien, waarbij de spintlaag (A) oftewel de groeilaa is aangegeven. Deze spintlaag is gevoelig voor schimmelaantasting, terwijl het kernhout dat niet is (Grondwater & Fundering, 2014). Vurenpalen zijn dan ook gevoeliger voor schimmelaantasting dan grenen palen.

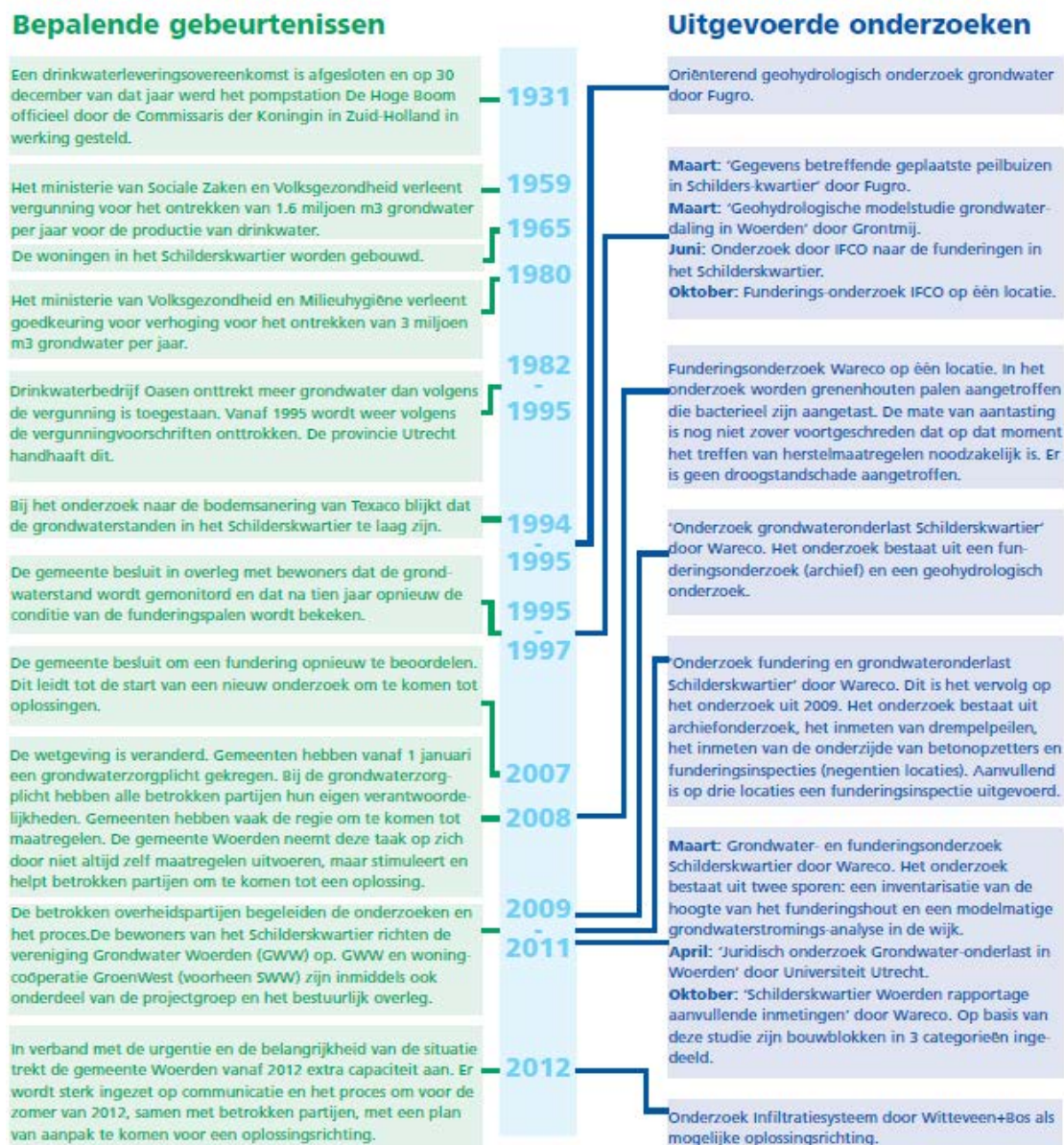


Figuur 5: Type fundering (Grondwater & Fundering, 2014)

#### 4.1.2 Proces

De te lage grondwaterstanden in de wijk kwamen voor het eerst aan het licht in de jaren '90, nadat er een melding was gemaakt van vervuilde grond bij het Oude Texaco Station (GrondWaterWoerden 2014). Hierop vond bodemsanering plaats en kwam men lage grondwaterstanden tegen. Het gevolg hiervan was dat in opdracht van de gemeente enkele onderzoeken werden uitgevoerd waaronder een 'geohydrologisch onderzoek grondwater' door Fugro, een 'geohydrologische modelstudie' door Grontmij en 'een funderings- onderzoek op één locatie' door IFCO (Infobrief Schilderskwartier, 2012). Hieruit kwam naar voren dat de palen al tien jaar droog staan, maar nog niet aangetast zijn. Middels een brief werd dit aan de bewoners mede gedeeld. Hierop besloot de gemeenten in overeenstemming met de bewoners om de situatie van de funderingen over tien jaar opnieuw te bekijken, maar ondertussen wel de grondwaterstanden te monitoren. Tien jaar na dato werd het proces in 2008 dan ook opnieuw opgepakt met een funderingsonderzoek op één locatie, waarmee de kwaliteit van de palen opnieuw werd onderzocht. Weer kwam naar voren dat de funderingen geen schade hadden, waarna er nog meer onderzoek werd gedaan (zie figuur 6 voor uitgevoerde onderzoeken en de bepalende gebeurtenissen). Zo werden met het opgestarte onderzoek in 2009 funderingspalen onderzocht en werd

gekeken naar de betonopzetters en het infiltrerende effect van de in het gebied aanwezige watergangen. Dit onderzoek gaf de partijen inzicht in de kwaliteit van de palen. Een ander onderzoek, bestaande uit een inventarisatie van de hoogte van het funderingshout en de modelmatige grondwaterstromingsanalyse in de wijk, zorgde ervoor dat het risicogebied afgebakend kon worden en wist men hoe de mogelijke maatregelen doorberekend konden worden (Grondwater & funderingsschade, 2014). De partijen hebben daarnaast ook kennis verzameld door middel van het meten van de grondwaterstand, archieven nalopen en het bezoeken van informatiedagen.



Figuur 6: Uitgevoerde onderzoeken & Bepaalde momenten (Grondwater & Fundering, 2014)

Het uitblijven van schade zorgt ervoor dat het Schilderskwartier in vergelijking met andere landelijke gevallen van grondwateronderlast en funderingsschade uitzonderlijk is (Informatiebrief Schilderskwartier, 2012). Dit heeft alles te maken met het tempo van de schadeontwikkeling in het gebied dat veel trager verloopt dan de experts zouden verwachten. Op basis van beschikbare gegevens en reconstructie kan worden aangenomen dat sommige houten palen in dit gebied al meer dan 30 jaar droog staan (Infobrief Schilderskwartier 2, 2012) en nog steeds is er geen schade opgetreden. Normaal gesproken zou ongeveer na 10 a 20 jaar paalrot optreden, waardoor het proces gericht is op een preventieve aanpak.

#### **4.1.3 Betrokken Partijen**

Bij het proces zijn de afgelopen jaren zes partijen betrokken, namelijk de gemeente Woerden, Drinkwaterbedrijf Oasen, Provincie Utrecht, Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden, Vereniging Grondwater Woerden (GWW) en de woningbouwvereniging GroenWest (GrondwaterWoerden, 2014). Hierin hebben wel wisselingen plaats gevonden. Zo is GWW in 2011 betrokken geraakt bij het proces, maar heeft het waterschap het proces in 2012 verlaten. Voor de partijen geldt dat deze elk vanuit hun eigen expertise en verantwoordelijkheid betrokken zijn. Zo is de provincie vergunningverlener en handhaver van de onttrekkingsvergunning en heeft veel kennis over de onttrekkingen en vergunningen een technisch rapport opgesteld. Het drinkwaterbedrijf Oasen onttrekt water en heeft veel hydrologische kennis in huis. Zo kwamen zij met de hypothese voor het gebrek aan zuurstof in de grond. Voor het Hoogheemraadschap geldt dat zij (grond)watersysteembeheerder in het gebied zijn en hebben dan ook veel kennis ingebracht over de omliggende polders. De gemeente Woerden heeft de regierol en veel tekeningen van de riolen en een meetnet (GrondwaterWoerden, 2014). De vereniging GWW, dat in 2009 door de bewoners zelf is opgericht, en GroenWest, hebben zitting in het proces, doordat zij de huiseigenaren en huurders vertegenwoordigen. Deze vertegenwoordiging en deelname aan het proces komt omdat huiseigenaren zelf de verantwoordelijkheid hebben om te zorgen voor een goede staat van het perceel, woning en andere bouwwerken en zo ook voor de funderingen (Grondwater en fundering, 2014). De bewonersorganisatie heeft veel historische kennis en wist daardoor te vertellen dat zes aannemers betrokken waren bij het ontwikkelen van de wijk.

De partijen hebben een projectgroep en een bestuurlijk overleg ingesteld om met elkaar te kunnen overleggen. In deze overleggen zitten alle vertegenwoordigers van de partijen. Het bestuurlijk overleg spreekt over de inhoudelijke en bestuurlijke dilemma's en dient besluiten te nemen over de maatregelen en de bijhorende juridische, financiële, technische en bestuurlijke consequenties (Grondwater en fundering, 2014). Het bestuurlijk overleg wordt voor gegaan door een projectgroep. Deze projectgroep bepaalt welke maatregelen effectief en doelmatig zijn, zorgen voor de beantwoording van kennisvragen en koppelen relevante informatie terug aan het bestuurlijk overleg (Grondwater en fundering, 2014).



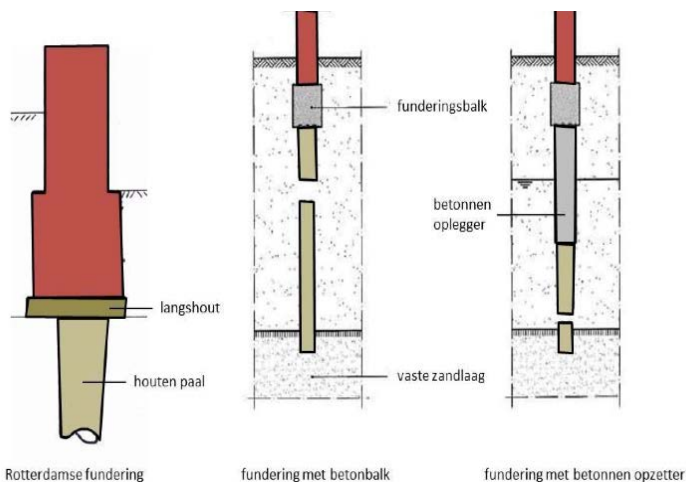
## 4.2 Oud-Hillegersberg

### 4.2.1 Risicogebied

Oud-Hillegersberg is een wijk in het noorden van Rotterdam, waarvan een deel van de wijk te maken heeft met grondwateronderlast en funderingsschade. Ongeveer 500 huishoudens van de in totaal 1500 huishoudens worden bedreigd met funderingsproblematiek (Maatregelen paalrot, 2014). Zie figuur 1 voor het risicogebied.

De wijk Oud-Hillegersberg is gevoelig voor funderingsschade, doordat de huizen gebouwd zijn op houten palen (Achtergrond notitie, 2012). In de wijk zijn er drie type funderingen terug te vinden bij de huizen, namelijk de Rotterdamse fundering, fundering met betonbalk en fundering met betonnen opzetter (zie figuur 2 voor de soorten funderingen) (Maatregelen paalrot, 2014). De Rotterdamse fundering is het meest kwetsbaar en komt in bepaalde delen van de wijk voor. Het merendeel van de woningen in Oud-Hillegersberg is echter gebouwd met een betonnen funderingsbalk of betonnen kelderbalk op houten palen (Maatregelen paalrot, 2014). Voor de wijk geldt dat de grondwaterstand sinds het bouwen van de wijk gedaald is. Eén van de oorzaken is het lekkende riool in de wijk. Lekkende riolen betekenen dat een groot deel van het grondwater in het riool verdwijnt, waardoor het grondwaterpeil plaatselijk verder verlaagd wordt. Andere factoren die van invloed zijn op de hoogte van het

Figuur 1.1 Onderzoekgebied, deelgebieden en polders



grondwater zijn het verlagen van het polderpeil, de bouwputten voor de aanleg van een snelweg, nieuwe wijk of kantoor en de industriële onttrekking van het diepe grondwater (Maatregelen paalrot, 2014). Hier spelen ook onttrekkingen die op grote afstand plaatsvinden een rol. De lage grondwaterstand heeft daarnaast te maken met de bodemopbouw in de wijk. Hiervoor geldt dat er zich grote

verschillen in de wijk voor doen. Niet alleen is er sprake van klei- en zandbodems, maar ook is er een donk (zandopduiking) aanwezig. Dit zorgt voor een unieke situatie, doordat het ondiepe grondwater nog sneller dan gewoonlijk weglekt naar het diepe grondwater en is er plaatselijk sprake van een extra verlaging. De huizen in

de donkzone zijn dan ook zeer kwetsbaar voor grondwateronderlast (Achtergrond notitie, 2012). Daarnaast zijn de huizen ook precies gebouwd op de hoogte van de toen geldende grondwaterstand, wat te zien is aan de oplopende lijn in de straat. Een verlaging van de grondwaterstand heeft hierdoor meteen gevolgen. De verschillen in de wijk zorgen ervoor dat er een situatie kan ontstaan waarbij de ene straat last heeft van wateroverlast en de andere straat van wateronderlast. Dit bemoeilijkt het nemen van maatregelen.

#### **4.2.2 Proces**

De lage grondwaterstanden kwamen in de wijk aan het licht nadat er op 26 juni 2007 een artikel in het Algemeen Dagblad stond over paalrot bij een aantal woningen aan de Oude Raadhuislaan te Hillegersberg (Maatregelen tegengaan paalrot, 2014) en bij de bewonersavond van de PvdA hier vervolgens aandacht aan werd besteed. Vervolgens zorgde de voorgenomen rioolvervanging in 2008 in de wijk ervoor dat het proces een nieuwe impuls kreeg. Deze rioolvervanging werd door middel van een brief gecommuniceerd aan de bewoners. Waarna de bewoners te kennen gaven dat zij het belangrijk vonden om betrokken te worden bij de rioolvervanging. Wat volgde was een discussie tussen de bewoners en de (deel)gemeente. Zo werden er vragen gesteld omtrent de vervanging van het riool in omliggende gebieden werden verscheidende bezwaarschriften ingediend. De vraag over de rioolvervanging werd door de afdeling watermanagement beoordeeld en ingewilligd. Tijdens deze discussie bracht de bewonersorganisatie ook naar voren dat de funderingsproblematiek op grote schaal in de wijk speelde. Om dit probleem tegen te gaan dienden de bewoners een verzoek in om een infiltratiedrain naast het riool te leggen en ook dit verzoek werd ingewilligd door de gemeente. Deze infiltratiedrain neemt uit de naast gelegen singel water op, dat vervolgens geïnfilteerd wordt in de bodem (Notie aanleggen infiltratiedrain, 2009). Hiermee kan het grondwater in positieve zin beïnvloed kan worden. Een kanttekening die hierbij werd geplaatst was dat het niet alle funderingsproblemen verhelpt. Zo kan het voor sommige funderingen, wanneer de aantasting ver gevorderd is, al te laat zijn en als er sprake is van een beperkte aantasting kan het onderwater zetten van de fundering alleen de schimmelgroei stoppen en niet de bacteriële groei (Notitie aanleggen infiltratiedrain, 2009). In de periode 2009-2011 werd er begonnen met de voorbereiding, de daadwerkelijke vervanging van het riool en het aanleggen van de infiltratiedrain.

Gedurende de periode 2009-2013 hebben de partijen in het proces op verschillende manieren informatie verzameld. De bewoners hebben naast het doen van onderzoeken zes andere stappen doorlopen, namelijk:

1. Basis tot -3m (grondwaterstand meten)
2. Het diepe grondwater
3. Sonderingen (bodemgesteldheid)
4. Funderingshout
5. Info gemeente over riolering
6. Vergunningen (onttrekkingen van water).

De gemeente heeft ook op verschillende manieren kennis verzameld. Ten eerste is middels onderzoeken, zoals een gebiedsstudie naar het hele gebied en een onderzoek naar de kwaliteit van de riolering. Verder zijn gegevens verzameld over het beleid ten aanzien van de kwaliteit van het oppervlakte water en is het grondwater gemeten. Daarnaast is voor de infiltratiedrain een advies gemaakt en is de geschiedenis van de peilbuizen in beeld gebracht. De Dienst Gemeentewerken Rotterdam heeft ook veel eigen kennis in huis, van het rioolsysteem, geohydrologische kennis een eigen meetnetwerk. Voor het waterschap geldt dat deze veel kennis in huis heeft over het polderpeil en de invloed daarvan op het grondwater, de vergunningen en veel historische gegevens.

Vanaf 2013 werd het proces, doordat de wethouder betrokken werd, naar bestuurlijk niveau getild. Hierna werden tijdens het bestuurlijk overleg in het najaar van 2013 enkele actiepunten door de partijen geformuleerd en vastgelegd. Deze set afspraken werd vervolgens bezegeld met bestuurlijke aandacht. De maatregelen hebben betrekking op het beperken van de nadelige effecten van bemalingen, het vervangen van lekke riolen en het lokaal verhogen van de grondwaterstanden door de bewoners (Brief wethouder, 2012). Elk van de partijen heeft bepaalde maatregelen uit te voeren. Zo is het voor de gemeente Rotterdam zaak om de oude riolering voor 2016 te vervangen en bij herbestratingswerkzaamheden de bestrating te vervangen door waterdoorlatende verharding. Bewoners hebben de verantwoordelijkheid om de grondwateraanvulling te vergoten door het afkoppelen van regenwater. Verwacht wordt dat in 2014 de afvoer van regenwater van een aantal panden wordt afgekoppeld. Het proces wordt gekenmerkt doordat het, net zoals bij het Schilderskwartier, om een preventie aanpak gaat. In de wijk hebben de meeste huizen nog niet te maken met schade aan de funderingen. Er zijn echter wel een aantal bouwblokken en huizen geweest waarvan de funderingen vervangen zijn doordat deze ernstig waren aangetast door paalrot.

#### ***4.2.3 Betrokken partijen***

Bij het proces rondom de grondwateronderlast en funderingsschade zijn drie partijen betrokken, namelijk de (deel)gemeente Rotterdam, het Hoogheemraadschap en de bewonersorganisatie Oud-Hillegersberg. Het hoogheemraadschap is officieel pas vanaf 2012, de laatste twee jaar, betrokken bij het proces. Daarvoor was er echter wel al contact met de bewoners geweest. De bewoners hebben zich verenigd in de bewonersorganisatie Oud-Hillegersberg, die een tijdelijke commissie Grondwater heeft opgericht bestaande uit drie personen. De commissie heeft als opdracht om lokale kennis over grondwater en funderingsschade te verzamelen en te delen met de bewoners (Brief Wethouder, 2012). Voor de gemeente Rotterdam geldt dat er diverse gemeentelijke partijen betrokken zijn vanwege hun specifieke expertise en taken, waaronder het waterloket, het funderingsloket en de deelgemeente Hillegersberg-Schiebroek. Tussen deze partijen vindt er vanaf 2013 jaarlijks bestuurlijk overleg plaats. Daarvoor waren er geen formele overlegmomenten tussen de partijen.



## Hoofdstuk 5 – Participatieve Monitoring

In dit hoofdstuk wordt met behulp van interviews en documenten een eerste hand gelegd aan de analyse om zo antwoord te kunnen geven op de centrale vraag in dit onderzoek. Centraal staat in dit hoofdstuk de participatieve monitoring. Eerst wordt de casus Woerden beschreven (5.1) en daarna de casus Rotterdam (5.2). Voor beide casussen geldt dat gekeken wordt naar welke functies participatieve monitoring heeft en met welk doel participatieve monitoring door de partijen is ingezet.

### 5.1 Participatieve Monitoring Schilderskwartier

Bij de funderingsproblematiek speelt de hoogte van de grondwaterstand een belangrijke rol. Lage grondwaterstanden kunnen immers zorgen voor funderingsschade. Hiervoor worden de grondwaterstanden aan de hand van peilbuizen gemeten. Een peilbuis is een geperforeerde buis waarin op een bepaalde locatie de grondwaterstand gemeten kan worden (Bouma, Maasbommel & Schuurman, 2012). Zie figuur 1 voor een beeld van een peilbuis. Het meten van een peilbuis kan automatisch en handmatig. Bij handmatig meten wordt een klokje dat bevestigd is aan een meetlint in de peilbuis gehangen en wanneer het klokje in aanraking komt met het grondwater klinkt een ploppend geluid (Bouma et al., 2012). Hierna kan de diepte van het grondwater worden afgelezen van de meetband, waarbij de bovenkant van de peilbuis maatgevend is. Als het automatisch gebeurt dan worden grondwaterloggers in de buis gehangen, die op gezette tijden de grondwaterstanden meten. Vervolgens worden de gegevens automatisch opgeslagen in het geheugen van de logger.



Figuur 1: Peilbuis

De gemeente Woerden beschikte voor de aanvang van het proces al over acht peilbuizen in en rondom het risicogebied en in 1997 zijn nog eens eenentwintig willekeurige meetpunten gekozen waarmee de grondwaterstanden gemeten worden (Grondwater & Fundering, 2014). Na het hervatten van het proces in 2008 heeft het adviesbureau Wareco, in opdracht van de gemeente, in 2011 honderdvijfentwintig nieuwe peilbuizen in het risicogebied bij de huizen geplaatst. Deze peilbuizen meten niet alleen de grondwaterstand maar ook op welke plek de betonplangers zich bevinden. Het plaatsen is gebeurd naar aanleiding van de rapportage van het grondwater- en funderingsonderzoek van Wareco, begonnen in 2008, waarin verschillende maatregelen werden beschreven. Eén daarvan was dat, voor het verkrijgen van een beter beeld over de grondwaterstanden en de fluctuaties daarin, het noodzakelijk was dat er meer peilbuizen geslagen zouden worden. De voorgaande onderzoeken gingen uit van de eenentwintig peilbuizen en dat bleek niet genoeg. In aanvulling op het gemeentelijke netwerk hebben de bewoners in 2011 zelf vijftig peilbuizen op privéterrein geplaatst. Dit was de start van het meten van de grondwaterstanden door de bewoners zelf. Belangrijk is op te merken dat het plaatsen van de peilbuizen door een erkende firma is gebeurd. Naar aanleiding van een chaotisch verlopen bewonersavond in 2010 die vooral veel onrust zorgde, zijn de bewoners eigen peilbuizen gaan plaatsen.

Bovendien hadden de bewoners twijfel over de technische juistheid van de peilbuizen. De twijfels gingen over of de palen wel op de juiste plek stonden, boven de grond uit staken en waren geperforeerd. Ondanks het feit dat Wareco dat zelf ook had geconstateerd en de peilbuizen herplaatst en vernieuwd waren, bleef de twijfel bestaan. Er kan gesproken worden over participatieve monitoring, doordat de bewoners zelf gegevens gingen verzamelen. Dit verzamelen gebeurde echter onafhankelijk van de gemeente doordat de gegevens niet werden uitgewisseld. Vanaf 2012 kwam hierin verandering, doordat de gemeente Woerden aan de bewonersorganisatie vroeg of zij de gegevens van hun peilbuizen met de gemeente wilde delen. Na enige twijfel waren de bewoners bereid om deze gegevens te delen. Hierna volgde een nieuwe stap, doordat de bewonersorganisatie GWW alle

*‘Het delen gebeurde beneden in de hal van het stadhuis, waarbij een brief ondertekend moest worden. Opdat het alleen ging om inzage, dat die nergens anders voor gebruikt mochten worden en zeker niet gedeeld met andere partijen.’*

peilbuizen ging meten, ook die van de gemeente. Het meten van de peilbuizen gebeurt tweewekelijks door een bewoner, die hiervoor vanuit de gemeente Woerden een kleine vergoeding krijgt. De betreffende gegevens worden doorgestuurd naar de gemeente Woerden, die deze vervolgens verspreidt onder de andere partijen. Sindsdien zijn de bewoners actief betrokken bij het verzamelen, analyseren en communiceren van de

grondwaterstanden en is er sprake van participatieve monitoring. In het proces heeft GroenWest sinds 2014 ook twee eigen peilbuizen, waarvan de ene het grondwater meet en de andere de zuurstof in de bodem. Daarbij worden tijdens de onderzoeken de peilbuizen ook gemeten door de desbetreffende adviesbureaus. In onderstaande paragraaf wordt verder uitgewerkt waarom is gekozen voor het meten van de grondwaterstanden door de bewoners.

### **5.1.1 Functies Participatieve Monitoring**

Het meten van de grondwaterstanden kan verschillend aangewend worden om de ambities te realiseren, namelijk signaleren, leren en communiceren (Kool, 2009; Cundill & Fabricius, 2009). Uit de interviews is naar voren gekomen dat in dit proces participatieve monitoring zowel een signalerende en leren functie als een communicerende functie heeft.

Voor de bewoners is de functie signaleren van groot belang geweest in het proces. De signalerende functie van participatieve monitoring neemt voor de bewoners een centrale rol in.

Dit komt doordat het meten van de grondwaterstanden ervoor heeft dat de bewoners eigen kennis hebben verzameld. Deze kennis heeft betrekking op de hoogte van de grondwaterstand, ontwikkelingen in de grondwaterstand en of de palen wel of niet onder water staan. Belangrijk

*‘Wij hebben met z’n allen veel data opgebouwd sinds tweeënhalve jaar geleden begonnen is met meten.’*

hierbij is dat het gaat om nieuwe kennis voor de bewoners. Met als gevolg dat de bewoners inzicht verkregen in de ontwikkeling van de grondwaterstand en waar het probleem zich voor doet. Zo spreekt de gemeente

Woerden over het inhoudelijke aspect van participatieve monitoring en wordt het door de bewoners omschreven als een informatiebron dat zorgt voor kennisvragen en het verschaffen van informatie. Daarnaast kan uit de verkregen kennis van alles worden afgeleid, zoals de stroomrichting van het water. De respondenten omschrijven deze kennis als noodzakelijk. De reden voor het meten van de grondwaterstand ligt ook bij het

*Het feit dat we zelf zijn gaan meten en wat we vanuit onze club hebben aangetoond, heeft geleid tot het serieus nemen van de andere partijen van ons als partner.*

verkrijgen van kennis. Dit had als gevolg dat de kennisachterstand die zij ervoeren verminderde. Men wist namelijk veel te vertellen over de grondwater- en funderingssituatie. Het gevolg van deze kennis was de bewoners

eigen expertise ontwikkelde en daarmee hun deskundigheid aantoonde. Hierbij werd wel opgemerkt dat het van belang is dat je meer kunt zeggen dan alleen of het grondwater hoog of laag staat. Voor de andere partijen, waaronder de gemeente Woerden, is participatieve monitoring niet ingezet om eigen kennis te verkrijgen, doordat zij zelf beschikken over peilbuizen en daarmee de grondwaterstanden. Participatieve monitoring zorgt echter wel voor aanvullende kennis. Het geeft de partijen namelijk meer specifieke informatie over de grondwaterstand en een vollediger beeld wordt hiermee verkregen. Dit is van belang, omdat de grondwaterstand lokaal kan fluctueren en er zelfs per bouwblok verschillen waar te nemen zijn. Een respondent omschrijft dit als volgt: *‘Hoe meer meetgegevens, hoe waardevoller je voorspellingen worden.’* Voor de signalerende functie geldt dat dit ook gericht kan zijn op het controleren van de andere partijen en de inspanningen in de gaten te houden. In deze casus is dit voor de bewoners van belang omdat zij zijn begonnen met het meten van de grondwaterstanden door de twijfel aan de juistheid van de andere gegevens. Door middel van de eigen metingen wilde de bewonersorganisatie de andere gegevens controleren.

De verkregen informatie door de participatieve monitoring zorgde ervoor dat het voor de bewoners duidelijk werd dat de invloed van de grondwateronttrekking substantieel is en het een structureel effect heeft op de hoogte van het grondwater. Hierbij komt de lerende functie van participatieve monitoring naar voren. Daarnaast heeft participatieve monitoring voor een gezamenlijk leerproces doordat meerdere inzichten met elkaar geconfronteerd werden. Dit komt omdat de metingen van de bewoners ervoor zorgde dat lokale kennis het proces werd binnengebracht. Deze metingen waren een aanvulling op de andere metingen en zorgde ervoor dat de werkelijkheid beter in kaart wordt gebracht. Zo worden de gegevens gebruikt bij het maken van analyses, zoals hoe het bodemwatersysteem loopt, en bij de complete onderbouwing van de uitkomsten. Daarbij ontstond gedetailleerde informatie over de hoogte van de grondwaterstand en de betonplangers. Dit heeft de partijen geholpen om te bepalen welke preventieve maatregelen kansrijk zijn. Tevens zorgen de metingen van de bewoners voor een leerproces, doordat kritisch gekeken wordt naar de resultaten van de adviesbureaus. Een van de respondenten omschreef dit als volgt: *‘De gegevens zien wij als een verificatieonderzoek dat leidt tot betere kwaliteit.’* Tussen de metingen van de bewoners en het adviesbureau zaten namelijk grote verschillen over met name de lengte van de betonplangers. In reactie hierop bekeken de

partijen waar de afwijkingen vandaan kwamen. Een vraag die de partijen hierbij stelden was: Op welke gegevens moeten wij onze beslissing nu baseren? Een respondent zei hierover: *‘De deskundigheid van de bewoners zorgde ervoor dat de fouten uit de metingen van de andere partijen werden gehaald’*.

Het feit dat participatieve monitoring leidde tot een leerproces kwam doordat de partijen op regelmatige basis met elkaar in gesprek kwamen. Zo was er telkens mailcontact over de verzamelde gegevens. Voor de bewoners

*Het is elke keer een momentje dat je contact hebt de bewoners over de problematiek.’*

is het zelf meten een voorwaarde om in discussie te gaan met andere partijen. Zonder eigen metingen wordt het in discussie lastig, zoals duidelijk wordt uit dit citaat: *‘Een meting is pas aan te vechten als je zelf ook metingen doet.’* Het leerproces ontstond pas om het moment dat de bewoners hun gegevens gingen delen met de andere partijen. Hierdoor vond discussie over de juistheid van de gegevens plaats, terwijl deze voorheen voor waar werden aangenomen. Een krachtige weergave hiervan is dat sinds de gegevens in 2012 op de tafel van de projectgroep discussie ontstond over de juistheid van de gegevens. De discussie richtte zich op hoe groot de afwijkingen waren, waar die vandaan kwamen en op welke gegevens de partijen zich moesten baseren. Daarnaast ging de discussie over welke gevolgen de metingen hebben voor het gebied en de ernst van de situatie. Een respondent omschreef dit als volgt: *‘Metingen zijn een extra stimulans voor de discussie.’* Tijdens deze gesprekken ontstond een gezamenlijk perceptie over de hoogte van de grondwaterstand, de gevolgen en de ernst van de situatie. Het feit dat de bewoners pas in gesprek raakten met de andere partijen op het moment dat de gegevens werden gedeeld geeft ook aan dat de bewoners participatieve monitoring in eersten instantie hebben ingezet om eigen kennis te verzamelen. Een verklaring hiervoor is dat participatieve monitoring door de bewoners zelf is ingezet en niet doordat de gemeente aan het begin van het proces de bewoners de verantwoordelijkheid heeft gegeven om de grondwaterstand te meten. Participatieve monitoring leidt echter niet tot een eeuwige discussie over de gegevens. Op het moment dat de bewoners alle peilbuizen, ook die van de gemeente, gingen meten verdween de discussie over de metingen. Dit kwam doordat de metingen voor waar aangenomen werden en er geen verschillen meer waren tussen de metingen.

Het in gesprek raken is voor de andere partijen ook een belangrijke reden voor het gebruik van participatieve monitoring. Bij de andere partijen komt sterk naar voren dat participatieve monitoring een manier is waarmee men trachtte om het draagvlak onder de bewoners te vergroten en daarmee het vertrouwen. Een respondent omschreef dit als volgt: *Dit geeft aan hoe serieus we het probleem nemen.’* Hierbij is belangrijk om op te merken dat de bewoners zelf zijn begonnen met het meten van de grondwaterstanden en dat de andere partijen daarop inhaakten. Echter vrij snel nadat de bewoners zijn begonnen met meten vroeg de gemeente aan de bewoners of

*‘Kijk als wij als gemeente het monitoren neergelegd hadden bij een adviesbureau, dan zou altijd de vraag geweest zijn of de gegevens wel kloppen.’*



zij bereid waren om hun gegevens te delen met de andere partijen. Vervolgens werden de gegevens meegenomen bij onderzoeken en worden deze volop gebruikt in het proces. Dit werd gedaan om het wantrouwen weg te nemen bij de bewoners en had tot gevolg dat de bewoners zich serieus genomen voelde. Bij het onderzoek van Wareco werden de gegevens van de bewoners echter niet meegenomen, ook al gaven deze verschillen aan. Dit kwam omdat het meenemen van de gegevens van de bewoners betekende dat er getwijfeld aan het onderzoek van Wareco en het opnieuw doen van het onderzoek was geen mogelijkheid. De gemeente tracht het draagvlak verder te vergroten door de bewoners alle peilbuizen, ook die van de gemeente, te laten meten. Wat verder bijdroeg aan het vertrouwen was dat de gegevens vervolgens niet werden gecontroleerd maar voor waar aangenomen. Hiermee toonden de andere partijen aan volledig vertrouwen te hebben in de deskundigheid en betrouwbaarheid van de bewoners. Een respondent beschreef dit als volgt; ‘*Juist door een bewoner te laten meten en dat niet in twijfel te trekken wordt ook iets gezegd over het vertrouwen dat er is in de bewoners.*’ Het gevolg hiervan was dat waar voorheen het meten van de grondwaterstanden door de bewoners was ingezet vanwege het heersende wantrouwen dit plaatsmaakte voor de opbouw van een vertrouwensband.

Concluderend kan gezegd worden dat participatieve monitoring in deze casus voor de bewoners heeft gezorgd voor nieuwe kennis en voor de andere partijen voor aanvullende kennis. Pas nadat de partijen in gesprek met elkaar kwamen, de gegevens gingen delen en gingen discussiëren over de juistheid van de gegevens zorgde het voor een gezamenlijk leerproces. Hierbij zijn de bewoners zelf begonnen met het meten. Dit werd door de andere partijen gestimuleerd door te vragen naar de gegevens van de bewoners, de gegevens mee te nemen bij de onderzoeken en de bewoners de verantwoordelijkheid te geven om alle peilbuizen te meten. Dit werd gedaan door de andere partijen om het wantrouwen en de twijfel weg te nemen. Wanneer de partijen vooruit kijken, zitten er twee kanten aan voortgezette participatieve monitoring. Aan de ene kant kan het ervoor zorgen dat de partijen vroegtijdig problemen bij de grondwaterstand signaleren, waarna men eerder kan ingrijpen. Aan de andere kant voegt participatieve monitoring niet zoveel meer toe, omdat er geen problemen zijn geconstateerd. Geen probleem en toch blijven meten geeft een tegenstrijdigheid aan die ook zo ervaren wordt. *Klaar is klaar en het heeft dan niet zoveel toegevoegde waarde om te kijken of het erger wordt.* Daarmee is de toekomst van de participatieve monitoring onzeker.

## **5.2 Participatieve Monitoring Oud Hillengersberg**

De grondwaterstanden worden in Oud-Hillengersberg ook gemeten middels peilbuizen om inzicht te krijgen in de hoogte en ontwikkeling van de grondwaterstand. Net zoals bij het Schilderskwartier worden de grondwaterstanden gemeten door de gemeente. De gemeente Rotterdam heeft hiervoor een groot meetnetwerk, bestaande uit ongeveer 2000 peilbuizen die automatisch de grondwaterstand meten voor o.a. de riolering (Gemeente Rotterdam, 2014). Door een monitoringskaart op de site van de gemeente Rotterdam zijn alle

peilbuizen in de stad en hun meetgegevens voor iedereen te achterhalen. Sinds 2007 zijn de bewoners ook bezig met het verzamelen van gegevens over de grondwaterstand, waarbij op verschillende plaatsen en tijden peilbuizen zijn neergezet. De eerste twaalf peilbuizen werden door de bewoners van de Rozenhof in samenwerking met Deltares neergezet, waarbij ieder de helft betaalde. De aanleiding hiervoor was dat de bewoners vonden dat een peilbuis in het gebied niet voldoende was en dat deze daarnaast ook niet naar behoren werkte. Er zaten fluctuaties in van een meter die niet te verklaren waren. De peilbuizen werden vervolgens wekelijks gemeten eerst handmatig en later werden dataloggers in de peilbuizen geplaatst. De gegevens werden vervolgens doorgestuurd naar Deltares. Tot aan 2011 gebeurde het meten zeer nauwkeurig en trouw, maar daarna werd er nog maar sporadisch gemeten. Een respondent omschreef dit als volgt: *'Je moet er bovenop zitten anders komt de klad erin.'* In 2009 zijn er vervolgens tien extra peilbuizen geplaatst, waarvan enkele in de buurt van de Rozenhof. Opvallend hierbij was deze peilbuizen niet alleen door de gemeente, maar ook door de bewoners zelf werden gemeten. Het meten van de grondwaterstanden gebeurt het gehele proces afzonderlijk van elkaar en het is niet het geval dat de bewoners ook de peilbuizen van de gemeente zijn gaan meten.

Voor Oud-Hillegersberg geldt verder dat er geen eindverantwoordelijke is die alle peilbuizen van de bewoners in de wijk meet, de gegevens verwerkt en doorstuurt naar andere partijen, zoals in het Schilderskwartier het geval is. De bewoners en in sommige gevallen een gehele straat zetten afzonderlijk van elkaar peilbuizen neer, waarbij er ook veel huizen zijn die geen peilbuizen hebben. Dit komt doordat de bewonerscommissie wel het proces faciliteert door de benodigdheden te geven, zoals een meetlint en klokje, en te helpen bij de interpretatieslag van de gegevens, maar het meten moeten de bewoners zelf doen. Wanneer de bewoners informatie willen hebben over de grondwaterstand op hun eigen terrein dan moeten zij zelf gaan meten. Hiervoor kloppen geregeld bewoners aan bij de commissie van de bewonersorganisatie.

### **5.2.1 Functies Participatieve Monitoring**

Het meten van de grondwaterstanden kan verschillend aangewend worden om de ambities te realiseren (Kool, 2009; Cundill & Fabricius, 2009). In deze casus komt naar voren dat de signalerende functie van participatieve monitoring voor de bewoners van groot belang is. Dit komt doordat de bewoners informatie verkrijgen over de hoogte van de grondwaterstand, hoe deze zich ontwikkeld en of de palen nog wel onder water staan. Deze informatie was voor de bewoners nieuw. Bovendien was het de eerste informatie die werd verzameld over de problematiek. Pas nadat duidelijk werd dat het meten van de grondwaterstanden alleen niet genoeg is om een beeld te krijgen van de situatie werd andere informatie verzameld. De bewoners omschreven participatieve monitoring ook als de basis, doordat men weet wat er met het grondwater gebeurt. De gemeente onderschrijft dit en voegt daarbij aan toe dat het gaat om openbare informatie wat duidelijk wordt door dit citaat: *'Waarneming die je als burger zelf kunt doen'*. Deze informatie zorgde ervoor dat het duidelijk werd voor de

bewoners hoe de situatie in elkaar zat en hoe de grondwaterstanden fluctueren. *‘Het zorgt voor inzicht in het functioneren van het gehele grondwatersysteem.’* Zo is het door het plaatsten van filters op verschillende dieptes duidelijk geworden dat het grondwater overal naar beneden stroomt in de wijk. Het meten van de grondwaterstanden werd door de bewoners ook gebruikt ter controle. Dit werd gebruikt om na te gaan of de genomen maatregel, het leggen van de infiltratiedrain, voor een verhoging zorgt van het grondwater.

Voor de bewoners geldt dan ook dat zij zelf zijn begonnen met het meten van de grondwaterstand om informatie te verkrijgen. Dit gebeurde doordat men een peilbuis in de omgeving niet voldoende achtte en de gemeente hen niet de juiste informatie kon geven. Met het meten van de grondwaterstand kregen de bewoners een beeld van de hoogte en ontwikkeling van de grondwaterstand. Een respondent omschreef dat als volgt: *‘Als je zeker wilt weten wat er op je eigen terrein gebeurt dan is het handig om metingen te doen.’* De gegevens zorgde echter niet alleen voor inzicht maar werden door de bewoners ook gebruikt om aan te tonen dat ook daadwerkelijk een probleem was met de waterhuishouding. Een respondent omschreef dit als: *‘De meetgegevens zijn de onderbouwing van het plaatje dat er iets mis is.’* Zo ging er elke keer een e-mail richting de gemeente waarin werd gezegd: Lage grondwaterstanden hebben voor onze funderingen gevolgen en wat voor stappen gaan jullie ondernemen om daar iets aan te doen? Hieruit blijkt dat de meetgegevens worden gebruikt om in gesprek te komen met de andere partijen en dat met deze gesprekken zijn gericht op het aantonen dat er een probleem in de wijk is. Het in gesprek raken had echter niet zozeer betrekking op het in discussie komen met elkaar maar er was eerder sprake van een vraag- antwoord gesprek. De bewoners stuurde elke keer een mailtje richting de (deel)gemeente met daarin een grafiek van de grondwaterstanden en vragen zoals: “Het grondwater staat te laag, wat kan de gemeente hieraan doen?” Vervolgens was de gemeente weer genoodzaakt om te reageren. De meetgegevens zijn voor de bewoners daarnaast van belang omdat deze een bewijslast zijn en daarmee druk uitgeoefend kan worden. Zo hebben de metingen in de periode 2008/2009 ervoor gezorgd dat de gemeente onder druk is gezet wat weer geleid heeft tot het leggen van een infiltratiedrain. Een belangrijk communicatiemiddel dat de bewoners gebruikten om de beeldvorming van de andere partijen te beïnvloeden, was een grafiek die keer op keer fluctuaties in de grondwaterstand liet zien. De signalerende, lerende, communicerende functie van participatieve monitoring wordt door de bewoners in deze casus duidelijk gebruikt als bewijslast om daarmee vervolgens druk te kunnen zetten op het proces. Vanaf het moment dat meer informatie werd verzameld nam de centrale rol van participatieve monitoring langzaam af. Andere kennis kon namelijk gebruikt worden om druk uit te oefenen op het proces.

*Het begint op het moment dat jij de peilbuis in de grond stopt. Dan kan jij namelijk aantonen dat jouw waterhuishouding niet in orde is. De tijd daarvoor is kansloos, want peilbuizen verder geven geen inzicht in jouw situatie.*

Voor de gemeente geldt dat de signalerende functie van participatieve monitoring geen centrale rol speelt, doordat zij net zoals bij de casus Woerden beschikken over een groot meetnetwerk waarmee de

grondwaterstanden gemeten worden. Al zorgt het wel voor aanvullende kennis, omdat de peilbuizen van de bewoners op het privéterrein staan. Deze aanvullende kennis is van belang, omdat de grondwaterstand per huis kan verschillen en metingen die gedaan worden in het openbaar gebied weinig zeggen over de grondwaterstand op het privégebied. Het gebruik van participatieve monitoring is gericht op het vergroten van draagvlak of zoals een respondent dit verwoorde om goodwill te kweken. Een respondent omschrijft dit als volgt: *'Het helpt het proces verder, doordat de gemeente laat zien de bewoners erbij te willen betrekken.'* De bewoners zijn echter zelf begonnen met het meten van de grondwaterstand en de gemeente haakte daarop in. De meetgegevens werden namelijk pas meegenomen na de informatieavond in 2009. Tijdens deze avond vroegen de bewoners namelijk waarom hun gegevens niet waren meegenomen. Als antwoord hierop gaf de gemeente dat de bewoners hun gegevens moesten sturen naar de gemeente. Deze gegevens zouden dan in de bijlage van het rapport worden meegenomen. Voor de bewoners was dit erg prettig omdat zij het gevoel krijgen dat er wat met hun gegevens gedaan werd en dat de gemeente ook daadwerkelijk luistert. Opvallend was wel dat de bewoners vrijwel geen gegevens doorstuurden naar de gemeente. Daarvoor had echter een vertegenwoordiger van de bewonerscommissie zijn meetgegevens al veelvuldig gedeeld met de gemeente. Opvallend is dat de gemeente wel benadrukt dat er geen afhankelijkheidsrelatie ontstaat met de bewoners, doordat zij de grondwaterstanden meten. Het meten van de grondwaterstanden wordt door de gemeente echter wel gebruikt om in gesprek te komen met de bewoners. Een respondent omschrijft het als *'het verdicht je netwerk op een plezierige manier'*.

In dit proces is echter geen sprake van een gezamenlijk leerproces. De partijen leren onafhankelijk van elkaar. Zo gebruiken de bewoners de gegevens om meer inzicht te krijgen in de situatie en de gemeente gebruikt daar de eigen meetgegevens voor. Hierdoor is er ook geen sprake van een kritisch blik richting de andere metingen. De participatieve monitoring zorgde in de beginperiode er echter wel voor dat bij de gemeente onder de aandacht werd gebracht dat er sprake was van een funderingsproblematiek in de wijk. Dit inzicht was nieuw voor de gemeente en had als gevolg dat de gemeente de metingen ook ging gebruiken om de grondwaterproblematiek in de gaten te houden. Een verklaring van het ontbrekende leerproces komt doordat de partijen niet met elkaar in discussie gaan en de communicatie functie wordt gebruikt om het vertrouwen te vergroten en aan te tonen dat er een probleem was. Een van de kenmerken van participatieve monitoring is dat de partijen gezamenlijk beslissingen nemen. In deze casus is het de gemeente die nagaat naar aanleiding van de meetgegevens of er wordt over gegaan tot het nemen van acties. Zo heeft de gemeente naar aanleiding van de meetgegevens van de bewoners besloten om in 2009 een infiltratiedrain te leggen naast het riool. Dit gebeurt niet zoals bij participatieve monitoring wordt beschreven gezamenlijk.

Concluderend kan gezegd worden dat participatieve monitoring door de bewoners is ingezet om kennis te verkrijgen, die dient als bewijslast en waarmee druk gezet kan worden en voor de gemeente is het een manier

om het draagvlak onder de bewoners te vergroten. Hierdoor kamen de partijen met elkaar in gesprek, maar heeft dit niet geleid tot een gezamenlijk leerproces.

### **5.3 Deelconclusie**

Het gebruik van participatieve monitoring is aan de hand van drie benaderingen en drie functies geanalyseerd. De analyse laat zien dat zowel bij de casus Woerden als bij de casus Rotterdam participatieve monitoring een sterke signalerende functie waar, doordat kennis wordt verkregen over de hoogte en ontwikkeling van de grondwaterstand en weet men of de palen wel of niet onder water staan. Hieruit kunnen allerlei zaken worden afgeleid en weten de bewoners waar het probleem zich voordoet en wat de ernst van de situatie is. Participatieve monitoring heeft dan ook een lerende functie voor de bewoners. De bewoners zijn in beide casussen ook de grondwaterstand gaan meten om hun kennisniveau te vergroten en vanwege het heersende wantrouwen. Voor beide casussen werden de gegevens vervolgens gebruikt om in gesprek te komen met de andere partijen. Bij de casus Rotterdam was dit voor de bewoners belangrijk om aan te kunnen tonen dat er daadwerkelijk een probleem is en daarmee druk te zetten op het proces. Voor de casus Woerden was het in gesprek raken geen doel waarvoor men is begonnen, maar zorgde de gesprekken er wel voor dat men de deskundigheid kon aantonen. Een verschil tussen beide casussen is dat participatieve monitoring bij de casus Woerden heeft geleid tot gezamenlijk leren, doordat met een kritisch blik door alle partijen richting de andere meetgegevens werd gekeken en het onderzoek kwalitatief verbeterd werd. Dit ontstond echter pas nadat de gegevens gedeeld werden. De andere partijen gebruiken participatieve monitoring vanuit de culturele benadering om het wantrouwen om te zetten in een vertrouwensrelatie. Dit komt allereerst door dat signalerende en lerende functie van participatieve monitoring beperkt is doordat zij al beschikken over eigen peilbuizen en participatieve monitoring alleen voor aanvullende kennis zorgt. Al hebben de meetgegevens van de bewoners in de casus Woerden wel gezorgd voor een leerproces bij alle partijen. In beide casussen zijn de bewoners begonnen met het meten van de grondwaterstanden en werd dit gestimuleerd door de andere partijen. Door de gegevens te gebruiken bij de onderzoeken werd aan de bewoners laten zien dat zij serieus genomen worden. Een verschil tussen beide casussen is dat bij de casus Woerden de gemeente een afhankelijkheidsrelatie heeft gecreëerd doordat de bewoners alle peilbuizen meten, terwijl bij de casus Rotterdam juist werd gezegd dat er geen afhankelijkheidsrelatie ontstaat. Het gevolg hiervan is dat bij de casus Woerden er een gezamenlijk leerproces is ontstaan en dit bij de casus Rotterdam ontbrak.

Concluderend kan gezegd worden dat participatieve monitoring voor de bewoners een inhoudelijk aspect heeft, waardoor de eigen positie versterkt wordt en invloed uitgeoefend kan worden op het proces. Voor de andere partijen is participatieve monitoring gericht op het vergroten van het draagvlak en daarmee het verbeteren van het vertrouwen. Daarbij heeft het vooral in de beginfase van het proces en wanneer maatregelen genomen worden een prominente rol en niet zozeer als het proces al vorm gekregen heeft.



## Hoofdstuk 6 – Kennisontwikkeling & Vertrouwen

In dit hoofdstuk worden twee andere kernpunten van het onderzoek, kennisontwikkeling en vertrouwen behandeld aan de hand van interviews en documenten. In beide casussen wordt het proces gekenmerkt door een kennisgebrek, veel onduidelijkheid en meerdere partijen met elk hun eigen belangen. In de onderstaande paragrafen wordt allereerst beschreven hoe de partijen de kennis hebben laten groeien en welke factoren daaraan hebben bijgedragen. Vervolgens wordt bekeken hoe de partijen het vertrouwen ervaren en welke factoren hierbij van belang zijn. Dit gebeurt allereerst voor de casus Woerden (6.1 & 6.3) en daarna voor de casus Rotterdam (6.2 & 6.4).

### 6.1 Kennisontwikkeling Schilderskwartier

#### 6.1.1 Rationeel perspectief & Systembenadering

De rationele benadering gaat uit van kennis als harde feiten, de kennis groeit door het doen van onderzoeken (Van Buuren, 2006) en gericht is op het realiseren van veranderingen in de praktijk (Jolly, 2003). In de casus Woerden is dit duidelijk terug te zien. Sinds 2008 hebben de partijen veertien onderzoeken uitgevoerd, die uitbesteed zijn aan verschillende externe partijen zoals Wareco,

WitteVeen en Bos en Fugro. Deze onderzoeken zijn uitbesteed doordat de partijen veelal ondeskundig zijn en inhoudelijke kennis van buiten moet komen. Het doen van onderzoeken wordt door de partijen als cruciaal gezien voor het op tafel

*‘De onderzoeken dragen bij aan het leren van nieuwe dingen, waarvan je gedacht had die er niet zouden zijn.’*

krijgen van de feiten. Hiermee is een beeld gevormd over de grondwater- en funderingssituatie in de wijk en is een sluitende verklaring verkregen over wat er gebeurt. Dit is nodig om uiteindelijk de juiste conclusies te trekken en passende maatregelen te nemen. Een respondent omschrijft het doen van onderzoeken als: *‘De basis voor de mogelijke oplossingsrichtingen.’* Zo werd het infiltratieonderzoek gedaan omdat de partijen behoefte hadden aan inzicht in de effectiviteit en geschiktheid van verschillende maatregelen. Een verklaring voor het doen van de onderzoeken ligt bij het reduceren van de onzekerheid. De grondwater- en funderingssituatie in de wijk is zeer complex. Zo is er sprake van een grote variatie in de bodemopbouw, de grondwaterstand en de hoogteligging van de betonplangers. Elk van de onderzoeken geeft hier stukje bij beetje meer zicht op. Bovendien willen de partijen zeker weten dat de maatregelen geen schade opleveren en dat het een oplossing is voor alle huizen in het gebied en niet voor maar een deel. Het verkrijgen van zekerheid heeft ook te maken met het feit dat de maatregelen veel geld kosten en de partijen goed nadenken voordat de portemonnee getrokken wordt. De eerste onderzoeken die werden gedaan in het proces zorgde voor twijfel en niet zozeer voor vermindering van de onzekerheid. Een reden hiervoor was dat de onderzoeken niet altijd vlekkeloos verliepen, er veel tegenstrijdigheden waren en de benodigde informatie niet altijd werd verkregen. De partijen omschreven de onderzoeken dan ook als multi-interpretabel. Een respondent verwoordde dit als volgt: *‘Onderzoeken zijn soms verhelderend en soms verwarrend’*. Het gevolg was dat er geen bevredigend antwoord

kwam en vele onderzoeken werden uitgevoerd. Voor het verkrijgen van een (laatste) sluitende verklaring over de urgentie van de problematiek en in welk tempo de maatregelen getroffen moeten worden, zijn de partijen in 2014 begonnen met het innovatieonderzoek. Dit moet meteen het laatste onderzoek worden. Daarnaast is ook harde kennis verkregen door middel van het meten van de grondwaterstand. Dit is niet alleen gedaan door de gemeente, maar ook zoals eerder beschreven door de bewoners zelf. Participatieve zorgt ervoor dat expliciete kennis verkregen wordt over de hoogte en ontwikkeling van de grondwaterstand en of de palen nog wel onder water staan. Hieruit kunnen daarnaast allerlei andere zaken worden afgeleid, zoals de stroomrichting van het water. In deze casus is de kennis voor de bewoners nieuw, doordat zij nog niet eerder deze gegevens verzameld hebben. Voor de andere partijen is deze kennis aanvullend, omdat zij beschikken over eigen peilbuizen en daarmee het grondwater meten. Daarnaast hebben de partijen ook archieven nagelopen dat nodig werd geacht om een beeld te krijgen van de situatie.

In het proces is er niet alleen sprake van single-loop leren, maar komt ook het double-loop leren naar voren. Hierbij is het belangrijk dat de achterliggende waarden en assumpties ter discussie gesteld worden. De partijen hebben niet zozeer de achterliggende waarden ter discussie gesteld, maar de veelheid aan onderzoeken hebben er wel voor gezorgd dat de partijen een ander inzicht hebben gekregen. Niet het nemen van de maatregelen ter verhoging van de grondwaterstand staat centraal, maar juist het in stand houden van het natuurlijke systeem.

### ***6.1.2 Argumentatief perspectief & Constructivistische benadering***

Voor de harde kennis geldt dat de partijen over dezelfde set feiten een ander beeld kunnen hebben. Dit wordt beïnvloed door hun belangen, achtergrond en de sociale interacties. Het argumentatieperspectief houdt rekening met deze meerdere interpretaties en ziet kennisgroei als het vormen van een gemeenschappelijk beeld. De interacties spelen hierbij een cruciale rol om de verschillende interpretaties te bediscussiëren en te verenigen. In deze casus komt naar voren dat interacties leiden tot een gemeenschappelijk beeld, maar dat verschillen soms ook onoverbrugbaar blijken en dat het vormen van een gemeenschappelijk beeld niet mogelijk is. Dit laatste heeft te maken met de grote belangen die ermee gemoeid zijn.

De partijen hebben middels een projectgroep en het bestuurlijk overleg momenten ingevoerd om op regelmatige basis met elkaar te kunnen spreken. Een respondent verwoordt dit met: *‘Alle resultaten worden gezamenlijk besproken.’* Het betrekken van de bewoners bij de overlegmomenten is belangrijk gebleken omdat de partijen tijdig konden inspelen op wat de bewoners vonden en signalen, opvattingen en ideeën snel werden meegenomen. De provincie ziet de bewonersorganisatie als de *‘spreekbuis van de bewoners’*. Naast deze momenten spreken de partijen elkaar echter weinig via informele momenten. Al is er wel veel mailcontact, zoals wanneer het onderzoek een extra

*‘ Alles wat voort komt uit de bewonersavonden wordt mee terug genomen naar de projectgroep.’*



handeling moet doen en het onderzoek meer geld gaat kosten. Dan gaat een mail naar alle partijen voor hun goedkeuring. Participatieve monitoring heeft hieraan bijgedragen doordat de partijen geregeld met elkaar in contact komen. Dit gebeurde echter pas vanaf het moment dat de gegevens werden gedeeld.

De interacties hebben in dit proces bijgedragen aan een gemeenschappelijk beeld over onder andere de resultaten van de onderzoeken. In de beginperiode was er echter geen sprake van een gemeenschappelijk zelfs niet over de feiten van de onderzoeken. Hierdoor kwam er geen eenduidige probleemdefinitie en kwamen gezamenlijke oplossingen moeilijk van de grond. Dit kwam doordat de belangen tijdens deze gesprekken de boventoon voerde. Voor GWW was het belangrijk dat maatregelen voor het verhogen van de grondwaterstand werden onderzocht, terwijl de andere partijen een beeld wilde krijgen van het gehele probleem. Ook over de meetgegevens was er geen eenduidig beeld. De bewoners twijfelde zelfs aan de juistheid van de gegevens waardoor zij zelf gingen meten. Er zaten groten verschillen tussen de metingen met name over de hoogte van de betonplangers. Hierover ontstond na het delen van de gegevens. Pas vanaf het moment dat alle peilbuizen door de bewoners gemeten is deze discussie verdwenen. Voor de onderzoeken ontstond pas een gemeenschappelijk beeld over de feitelijke gegevens van de onderzoeken nadat de partijen hadden

*‘Gefocust op het bereiken van de resultaten en het in beeld krijgen van de verschillende processen.’*

uitgesproken om samen op zoek te gaan naar een oplossing. De belangen werden opzij geschoven en men wilde de feiten boven tafel krijgen. Dit werd onderstreept doordat de partijen het infiltratieonderzoek in 2012 gezamenlijk onderschreven en uitvoerden. Al werd het onderzoek nog wel betaald door de gemeente. Hier kwam bij het laatste onderzoek ook verandering in, doordat alle partijen naar ratio meebetalen. Het samen doen betekent dat er een probleemdefinitie wordt gehanteerd, men niet meer twijfelt aan de resultaten en zich ook committeert aan de uitkomsten. Dit betekent echter niet dat over de interpretatieslag van de onderzoeken geen discussie meer plaats vindt.

De overlegmomenten in de periode 2012-2013 zijn een krachtige weergave van de manier waarop interacties leiden tot een gemeenschappelijk beeld. De overleggen werden gekenmerkt door stevige discussies tussen de partijen over o.a. het innovatieonderzoek, de financiële bijdrage, het ondernemen van actie en de verantwoordelijkheid. Meerdere malen zorgden de verschillende inzichten van de partijen ervoor dat het erop of er onder was. De partijen moesten tijdens de vergadering er even tussen uit stappen om te bellen met de achterban en er waren een-tweetjes nodig op de gang, evenals het schorsen van de vergadering. Ondanks deze verschillen verloopt de discussie via een democratisch proces en zonder geruzie. *‘We bespreken het op een nette manier met elkaar.’* Al was dit in de beginperiode van het proces wel anders. Zo waren er veel conflicten die via de media of de gemeenteraad werden uitgespeeld. Na veel heen en weer gepraat kwamen de partijen met elkaar overeen om een innovatieonderzoek uit te voeren. Het feit dat men besloot om een innovatieonderzoek te doen, kwam vooruit het feit dat de partijen het niet eens konden worden over wat te

doen met de uitkomsten van het infiltratieonderzoek. Hierover hadden de partijen dan ook een ander beeld. Zo wilde GWW naar aanleiding van het infiltratieonderzoek direct starten met het infiltreren van het water om schade te voorkomen, maar twijfelden de andere partijen aan de haalbaarheid hiervan (Infobrief Schilderskwartier, 2012). Dit geeft meteen aan dat interacties niet altijd tot een gemeenschappelijk beeld leiden. Bij het innovatieonderzoek werd een voorwaarde gesteld, namelijk dat iedere partij een financiële bijdrage moest leveren. Deze voorwaarde zorgde echter voor nieuwe discussie doordat elke partij hierover zijn eigen idee had. Voor GWW was het belangrijk dat iedereen, alle betrokken partijen, zou mee betalen. Het Hoogheemraadschap voelde hier echter niets voor omdat men zich niet verantwoordelijk voelde voor de problematiek. De herhaaldelijke overlegmomenten hierover leidde niet tot overeenstemming met als gevolg dat het innovatieonderzoek werd afgeblazen. De partijen legden hier zich niet bij neer en verschillende overlegmomenten volgden waarbij de urgentie en het maatschappelijk belang werden benadrukt en men uiteindelijk tot overeenstemming kwam. Alle partijen droegen een gedeelte bij en het innovatieonderzoek kan van start gaan.

De casus laat tevens zien dat interacties niet altijd leiden tot een gemeenschappelijk beeld. Ondanks herhaaldelijke pittige discussies is er nog geen consensus gekomen over de verantwoordelijkheid. GWW en Oasen hadden graag gezien dat het meegenomen werd bij het innovatieonderzoek, maar kregen daarvoor niet de handen op elkaar. Dit betekent echter wel dat de beslissing over de verantwoordelijkheid vooruit wordt geschoven door de andere partijen. Uiteindelijk moet namelijk toch, afhankelijk van de uitkomst van het innovatieonderzoek, bekeken worden of en welke maatregelen genomen gaan worden en wie dat gaat betalen. De herhaaldelijke discussie hebben daarbij ook niet gezorgd dat de partijen op één lijn zitten wat betreft investeringen. Voor GWW en GroenWest is het belangrijker dat de investeringen gedaan worden dan voor de provincie en gemeente. Voor de interacties geldt dan ook dat deze alleen bijdragen aan een gemeenschappelijk beeld en het leerproces wanneer de partijen daartoe bereid zijn. Dit kwam ook tijdens de beginperiode sterk naar voren. De partijen hadden veelvuldig discussies over de uitkomsten van de onderzoeken, maar de nadruk lag op het eigen belang en niet op het op tafel krijgen van de feiten. Op het moment dat de belangen veruit elkaar liggen, zoals bij de verantwoordelijkheid en het doen van investeringen, blijkt overeenstemming echter moeilijk ook al zijn de partijen daartoe bereid. Wat betekent dat tot aan het einde van het proces zal deze discussie zich dan ook voortzetten.

### **6.1.3 Co-evolutieperspectief**

Voor het co-evolutieperspectief geldt dat kennis wordt gezien als een competentie en vaardigheid en deze groeit door het handelen en kritische reflectie. In deze casus heeft elke partij zijn eigen deskundigheid en is van daaruit ook betrokken. Partijen omschrijven dit als: *‘Iedereen heeft een klein stukje informatie en ervaring en dat moeten wij als partijen benutten.’* Zo weet de provincie meer van de onttrekking en de regelgeving en ook

Oasen weet voldoende over hun eigen onttrekking en zijn gekomen met een theorie over zuurstof (gebrek daaraan in de grond). Door samen te werken wordt deze kennis gebundeld, waarbij de overlegmomenten een belangrijke rol spelen. GroenWest geeft aan dat juist omdat de partijen niet alles weten, het niet gaat om het versterken van kennis maar om het delen van kennis. Een van deze eigen deskundigheid is het arbeidsverleden van de vertegenwoordigers van de bewonersorganisaties. Bij een van de vertegenwoordigers betekende dit arbeidsverleden dat diegene veel kennis in huis heeft over de technische kant van de problematiek en dat deze een groot netwerk. Hierdoor weet de bewonersorganisatie welke informatie waar gehaald moet worden en welke informatie noodzakelijk is. Wisten bijvoorbeeld nog veel te vertellen over de opbouw van de woningen. Een respondent geeft dit als volgt aan: *'Het echte werk komt van deze mensen.'* Bij de andere vertegenwoordiger geldt dat deze heel lang in het gemeentebestuur heeft gezeten, ook als dagelijks bestuurder en daardoor ontstaan inschattingen die anders zijn dan die van de enthousiaste bewoners. Hierover wordt gezegd dat deze een meerwaarde zijn omdat men weet hoe het bestuurlijk proces aangepakt moet worden. Het feit dat de gemeente de projectleider heeft betrokken is ook een kenmerk van kennis als competentie. Deze projectleider heeft namelijk veel proceskennis in huis en weet hoe zo'n bestuurlijk en complex proces getrokken moet worden. Het gevolg hiervan was dat de gemeente zijn regierol beter kon uitvoeren, want voorheen kwam dit moeilijk van de grond. Voor de participatieve monitoring geldt dat dit niet bijdraagt aan de competenties van de partijen. Dit komt omdat het geen vaardigheid is die persoonsafhankelijk is, doordat elke bewoner de grondwaterstand kan gaan meten.

#### **6.1.4 Factoren voor kennisontwikkeling**

##### Ontwikkeling van kennis

Het ontwikkelen van kennis kan door verkrijgen, verspreiden en benutten van kennis. In de casus Woerden hebben de partijen aan de hand van verschillende manieren getracht om kennis te verzamelen in het proces. Zo zijn verschillende adviesbureaus betrokken om onderzoeken uit te voeren, hebben de partijen een projectgroep en bestuurlijk overleg ingesteld die op regelmatige basis bij elkaar komen en zijn verschillende bewonersavonden bij belangrijke ontwikkelingen in het proces georganiseerd. De samenwerking met de marktpartijen, de adviesbureaus, heeft er voor gezorgd dat veel nieuwe kennis is binnen gekomen in het proces. Dit gaat om harde kennis die extern werd gehaald. Daarnaast is er een projectleider ingehuurd die vooral proceskennis met zich brengt. Het intern ontwikkelen van kennis gebeurt vrij weinig in dit proces doordat de partijen zelf de inhoudelijke kennis missen. Een kanttekening hierbij is dat de onderzoeken die gedaan zijn voortbouwen op de eerder gedane onderzoeken en de partijen hiermee steeds een stukje van de puzzel ontrafelen. De partijen hebben de opgedane kennis vertaald naar rapporten, informatiebrieven en verslagen en dit alles is terug te vinden op de website. Daarnaast wordt ook op heipalen dag gesproken over het proces. Op verschillende manieren verspreiden de partijen hun opgedane kennis. Dit is vooral gericht op het overzichtelijk en toegankelijk maken van kennis voor de bewoners en niet zozeer op het verkrijgen van

nieuwe kennis. De partijen willen wel wanneer het proces is afgerond een rapport op te stellen van alle opgedane kennis, opdat andere processen en partijen daarmee hun voordeel kunnen doen.

### Institutioneel geheugen

Institutioneel geheugen gaat om de opslag van gegevens en ervaring door de tijd heen. Het institutioneel geheugen zorgt in dit proces ervoor dat de partijen niet steeds bijgepraat hoeven te worden, de kennis niet opgezocht hoeft te worden en men weet waar het proces over gaat. Dit komt omdat de partijen sinds 2010 met elkaar in gesprek zijn, waardoor de partijen compleet ingevoerd zijn en er een collectief geheugen is verkregen. Een respondent omschrijft dit als: *'De kennis zit in de hoofden van de individuen.'* Dit wordt benadrukt doordat de partijen aangeven dat een nieuwe wethouder het proces in 2014 niet zo snel om zou kunnen draaien. Hiervoor moet eerst ervaring en bekendheid worden opgebouwd. Het gevolg hiervan is wel dat wanneer een partij of individu het proces verlaat ook meteen een stukje kennis verloren gaat en het kennisniveau verminderd. Een respondent omschrijft dit als: *'Er gaat elke keer een brokje kennis weg'*. Dit is niet onoverkomelijk, maar de kennis is wel lastig terug te halen. Vooral wanneer de kennis persoonsgebonden is, zoals bij de bewonersorganisatie, is het moeilijk. De bewonersorganisatie leunt sterkt op de kennis van een individu en diegene heeft daarbij ook nog eens een groot vertrouwen van de wijk heeft. Wanneer deze individu wegvalt, is het afwachten voor het proces wie daarvoor in de plaats komt. Het proces heeft ook te maken gehad met het uitstappen van het hoogheemraadschap, waardoor de kennis over de omliggende polders verloren ging. Dit heeft men opgevangen door deze kennis wanneer nodig op te vragen bij het Hoogheemraadschap. Het neemt niet weg dat de kennis tijdens de overleggen wel is verdwenen. Het institutioneel geheugen kan echter ook zorgen voor verstarring in het proces. Tijdens dit proces hebben een aantal persoonlijke veranderingen juiste een nieuwe impuls gegeven aan het proces. Het hielp hierbij dat deze individuen geen enkele voorgeschiedenis hadden.

### Kritische reflectie

Voor het ontwikkelen van kennis is het belangrijk dat er reflectie op plaats vindt op niet alleen de verzamelde kennis, maar ook de eigen fouten en kwaliteiten. Hiervoor speelt de kwaliteit van de interacties een belangrijke rol. In dit proces spreken de partijen over het proces met de woorden *'voortschrijdend inzicht en voortschrijdend proces'*. Dit komt omdat meerdere momenten zijn ingebouwd, zoals tussenrapportages en overlegmomenten, waarin teruggekoppeld en ingespeeld kan worden op resultaten die naar voren komen tijdens en na het doen van het onderzoek. Tijdens deze momenten bespreken de partijen gezamenlijk of de opdracht verlengd moet worden, of de partijen op goede koers zitten, of er afwijkingen hebben voorgedaan en wat daarmee gedaan moet worden. Zo zijn bij het innovatieonderzoek drie fases ingepland en elke fase moet succesvol zijn afgerond voordat met de volgende fase begonnen kan worden. Deze terugkoppelmomenten zijn een kenmerk waarop de partijen kritisch kijken naar de onderzoeken en wanneer nodig aanpassen. Een

respondent gaf dit als volgt aan; *'in de loop van de tijd wordt het rapport besproken, aangepast en opgelost.'* De nieuwe inzichten worden vervolgens meegenomen bij de vervolg onderzoeken. Hieruit blijkt ook dat de partijen zich in deze casus constant aanpassen aan de veranderde omgeving. Een voorbeeld hiervan is de focus van het onderzoek in 2010 lag op het verkrijgen van meer gedetailleerde informatie, nadat dit naar voren gekomen was bij het onderzoek in 2009. Het gevolg van deze constante aanpassing is dat de partijen een zeer gedetailleerd en volledig beeld hebben gekregen van de situatie. Daarbij gaat tijdens de uitvoering van een onderzoek ook af en toe een mailt naar de partijen gestuurd. Zo wordt er met de mail gevraagd, omdat het onderzoeksbureau aangegeven heeft dat andere punten ook worden meegenomen bij het onderzoek, of de partijen daar geld beschikbaar voor willen stellen. Dit is ook een krachtige weergave van dat de partijen inspelen op veranderingen in de omgeving. Een kanttekening is wel dat niet altijd sprake is geweest van kritische reflectie. Zo kregen de bewoners in 2010 een rapport onder ogen waarvan men vond dat er veel technische gebreken aan zaten. Met deze andere inzichten werd echter niets gedaan. Daarbij werd ook heel kritisch gekeken naar het detailniveau en dat was niet wenselijk. Dit kwam omdat het kritisch kijken was ingegeven vanuit het wantrouwen en niet om de kennis te verbeteren. De partijen kijken ook kritisch naar hun eigen beelden. Het oorspronkelijke standpunt van de partijen is langzaam aan het verschuiven. Waar men voorheen gericht was op het nemen van maatregelen ter verhoging van de grondwaterstand kijken de partijen nu naar manieren waarop het natuurlijke systeem in stand gehouden kan worden. Vooral bij de bewonersorganisatie geeft dit een verschuiving weer, omdat zij als doel hebben maatregelen te nemen te verhoging van de grondwaterstand.

Voor de kennis geldt echter dat deze ook gebruikt is door de partijen, zeker in de beginperiode, om het probleem te reframen en de eigen informatiepositie te versterken. Het uitvoeren van eigen onderzoek is hiervan een krachtige weergave, zoals het onderzoek van GWW en GroenWest naar de kwaliteit van de palen en de eerste onderzoeken die waarbij de gemeente en Oasen de opdrachtgevers waren. Met het doen van eigen onderzoek wordt namelijk bepaald welke gegevens wel en niet worden meegenomen. Het gevolg hiervan is dat de onderzoeken gevoelig zijn voor discussie en twijfel. Het feit dat de verantwoordelijkheid bij het innovatieonderzoek niet wordt meegenomen is ook een blijk van als kennis strategie. GWW en Oasen wilde de verantwoordelijkheid nemen, maar de andere partijen zagen hier de noodzaak niet van in. Voor die partijen geldt namelijk dat zij geen baat erbij hebben om de verantwoordelijkheid mee te nemen. Die partijen hebben, ondanks het feit dat het de meerderheid was, bepaald welke feiten wel en niet worden onderzocht.

### Communicatie

Communicatie wordt gezien als een manier waardoor kennis gemakkelijk gecreëerd en gedeeld kan worden. Uit de interviews is gebleken dat de communicatie wordt gebruikt om kennis met de bewoners te delen. Respondenten gaven dit als volgt aan: *'Het is belangrijk dat iedereen een kans heeft om kennis van zaken te*

nemen.’ Dit kwam mede doordat de bewoners hadden aangegeven zich slecht geïnformeerd en begrepen te voelen en het gevoel hadden dat er niet naar hen werd geluisterd. Als gevolg hiervan werd ingezet op het verbeteren van de communicatie richting de bewoners. Het doel was om een regelmatige stroom van

*Op het moment dat er iets te vertellen valt, proberen we dat zorgvuldig vorm te geven en richting de bewoners te communiceren.*

behapbare en begrijpelijke informatie naar de bewoners te krijgen. De middelen die hiervoor gebruikt worden zijn de informatiebrieven, de website en een infolijn die de bewoners twee keer per week kunnen bellen met vragen. Waar dit voorheen door de gemeente werd gefaciliteerd, heeft GroenWest dit vanaf 2014 op zich genomen. Deze communicatiemiddelen zijn alleen gericht op het verspreiden van kennis en geven de betrokken partijen geen nieuwe inzichten. In dit proces is dit wel gedaan door het organiseren van de bewonersavond bij belangrijke momenten in het proces. Niet alleen wordt het verhaal verteld, maar de bewoners worden ook in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen en hun zorgen te uiten. Het feit dat deze uitkomsten op tafel komen van de projectleider betekent dat de wensen van de bewoners worden meegenomen bij het nemen van maatregelen. Een respondent omschrijft dit als volgt: *‘Als we de vragen meteen beantwoorden dan helpt dit het proces verder.’* Andere manieren in het proces waarop de partijen de mogelijkheid hebben gekregen om hun kennis te delen en in gesprek te komen met elkaar zijn: de ruimte om in te spreken bij de gemeenteraad, de overlegmomenten die zijn ingesteld, de bijeenkomsten die werden georganiseerd en het feit dat de projectleider af en toe de partijen een-op-een spreekt. De gemeenteraad is meer gericht op het zenden van de eigen kennis en het overbrengen van de boodschap, terwijl de overlegmomenten zijn ingesteld om op regelmatige basis met elkaar in discussie te kunnen. De een-op-een momenten zorgen ervoor dat de projectleider een gevoel krijgt hoe iedereen erin staat en wat er speelt binnen de partijen. *‘Als er een nieuwe vraag ligt doe ik even een belletje om te kijken wat de partijen van het bepaalde voorstel vinden.’* De bijeenkomsten leverden de partijen veel nieuwe kennis op. Een voorbeeld van zo’n bijeenkomst was de bijeenkomst ter voorbereiding van het innovatieonderzoek waarbij alle partijen die kennis hadden over grondwaterstanden werden uitgenodigd. Tijdens deze dag werd aangehoord wat zij te zeggen hadden over de problematiek in de wijk en werd naar hun mening gevraagd over onder andere de vragen die de partijen hadden geformuleerd. *‘Zijn dit redelijke vragen om antwoord op te krijgen.’*

### Herhaaldelijke bijeenkomsten

Voor het verkrijgen van een gemeenschappelijk beeld en kritische reflectie is het belangrijk dat de partijen ‘hun’ kennis delen. In dit proces hebben de partijen een projectgroep en een bestuurlijk overleg ingesteld om zo met elkaar in gesprek te komen. De projectgroep komt eens in de zes weken bij elkaar en het bestuurlijk overleg drie a vier keer per jaar. Hierbij geldt dat dit soms iets vaker is als een document afgerond moet worden. De partijen hebben de overlegmomenten ingericht om tot overeenstemming te komen over de onderzoeken en de juridische, financiële en bestuurlijke consequenties en is er de ruimte om allerlei zaken aan

te kaarten en te bespreken. Deze overlegmomenten hebben bijdragen aan het verkrijgen van nieuwe kennis en inzichten en zo aan het ontwikkelen van een gemeenschappelijk beeld.

## **6.2 Kennisontwikkeling Oud-Hillegersberg**

### ***6.2.1 Rationeel perspectief & Systembenadering***

De rationele benadering gaat uit van kennis als harde feiten, dat groeit door het doen van onderzoeken (Van Buuren, 2006). In deze casus komt dit naar voren doordat de partijen afzonderlijk van elkaar middels verschillende stappen kennis hebben verzameld. De bewoners hebben verschillende onderzoeken met verschillende adviesbureaus gedaan en zes andere stappen doorlopen en de gemeente heeft ook onderzoeken uitgevoerd en adviesrapporten geschreven, zoals in hoofdstuk vier beschreven is. Het meten van de grondwaterstand is een andere manier waarop de partijen hebben getracht informatie te verzamelen. Dit gebeurde door de bewoners en gemeente afzonderlijk van elkaar. Het meten van de gegevens betekende dat de bewoners kennis kregen over de hoogte en ontwikkeling van de grondwaterstand en wist men te vertellen dat het water in de wijk allemaal naar beneden weg stroomt en niet opzij. Voor de gemeente is dit echter aanvullende kennis, doordat zij beschikken over eigen peilbuizen. Een verschil tussen beide partijen is dat de bewoners het verzamelen van kennis als een zoektocht omschrijven. Het was niet duidelijk waar de informatie vandaan gehaald moest worden. Dit kwam ook doordat de bewoners archieven en bouwverordeningen vanaf 1960 naliepen. Daarbij wist de gemeente ook niet goed welke informatie de bewoners wilde en waar men dit vandaan moesten halen. Ondanks het gescheiden verzamelen van de kennis werd dit door beide partijen gedaan met als doel om te weten te komen wat de situatie is, hoe deze geduid kan worden om zo het probleem te doorgronden. Een verschil tussen beide partijen is dat de bewoners de kennis niet alleen verzamelen om inzicht te krijgen maar ook om te achterhalen welke maatregelen nodig en geschikt zijn om het probleem op te lossen. Een respondent omschrijft dit als volgt: *'Kennis is relatief, maar voldoende als je het probleem kunt oplossen.'* Voor de gemeente geeft de verzamelde kennis daarnaast de mogelijkheid om een goede afweging te maken over de te nemen stappen en wat mogelijk binnen het beleid om de situatie te verbeteren. Door de gemeente wordt wel aangegeven dat ondanks dat er veel kennis aanwezig is er nooit met zekerheid gezegd kan worden of ingrijpen in de bodem, om de grondwaterstand te verhogen, ook daadwerkelijk het gewenste resultaat zal hebben. Dit komt mede doordat in de wijk Oud-Hillegersberg een donk (zandopduiking) aanwezig is en het grondwater snel wegzakt.

### ***6.2.2 Argumentatie perspectief & Constructivistische benadering***

Het argumentatie perspectief houdt rekening met het feit dat kennis niet eenduidig is en dat meerdere beelden naast elkaar kunnen bestaan. Kennisgroei wordt gezien als het leren van elkaar en het vormen van een gemeenschappelijk beeld, waardoor interacties nodig zijn. In deze casus werken de partijen vooral onafhankelijk van elkaar en zijn er geen herhaaldelijke overlegmomenten waarin de partijen met elkaar in

discussie gaan. Hierdoor vindt de kennisontwikkeling veelal afzonderlijk van elkaar plaats met als gevolg dat de partijen elkaars kennisniveau niet erkennen.

Het proces wordt gekenmerkt door het ontbreken van herhaaldelijke momenten, waarbij enkel gebruik wordt gemaakt van e-mail en telefonisch contact tussen de bewoners en de gemeente. Het gevolg hiervan is dat de kennis gedeeld wordt tussen de partijen, maar dat er geen discussie plaatsvindt tussen de partijen. Zo hadden de bewoners een rapport gestuurd naar de gemeente ter beoordeling, maar kwam daarop geen reactie. Bovendien zijn de meeste gesprekken en e-mails een vraag-antwoord gesprek, waarbij de bewoners een vraag stellen en de gemeente hier vervolgens antwoord opgeeft. Hierbij kwam nog eens dat de meeste vragen betrekking hadden op het verzamelen van kennis, zoals over de bouwverordeningen. Opvallend is wel dat de e-mail van de bewoners hun standpunt bevatte en dat de adviezen van de bewoners wel meegenomen in het afwegingstraject van de gemeente. Het proces wordt daarnaast gekenmerkt doordat de partijen een tegenstrijdig beeld hebben van het leren van elkaar. Door de gemeente wordt benadrukt dat de bewoners geen kennis hadden aangeleverd die nieuw was voor de gemeente en dat het vooral een bevestiging was van wat men al dacht. Een respondent omschreef dit als volgt: *‘Geen gegevens of informatie van de kant van de bewoners die een heel ander licht op het proces konden werpen.’* De bewoners zijn juist van mening dat zij met inzichten kwamen, zoals dat onttrekkingen kilometers verderop van invloed zijn op de eigen waterhuishouding, waar de gemeente nooit aan gedacht heeft. Hierover hebben de partijen een ander beeld en dat is nog niet bij elkaar gekomen. Voor de bewoners geldt verder dat zij hebben aangegeven wel geleerd te hebben van de andere partijen, doordat men geconfronteerd werd met inzichten die in sommige gevallen beter waren. Hierbij gaven de bewoners ook aan dat hun inzichten niet altijd juiste waren en de gemeente ook wel degelijk met nieuwe dingen is gekomen. Wanneer confronterende feiten op tafel kwamen, gingen de archieven open om te achterhalen of dat klopte. Daarnaast was ook het contact met het waterschap van belang, omdat deze met veel nieuwe inzichten kwamen en geregeld langs kwamen om met de bewoners te spreken. De expertmeeting die in 2012 georganiseerd werd door de bewoners laat zien dat overlegmomenten bijdragen aan het leren van elkaar, doordat een gemeenschappelijk beeld wordt gevormd. Tijdens deze meeting werd een hypothese door de bewoners op tafel gelegd en gevraagd hoe men daartegen aankeek en welke oplossingen men voor ogen had. Een respondent omschreef deze meeting als: *‘Inhoudelijk belangrijk en hebben van alle partijen kunnen leren.’* De expertmeeting zorgde niet alleen voor nieuwe kennis maar ook dat de partijen dichter bij elkaar kwamen. Ook de beginperiode (2009-2010) was een moment waarop de partijen van elkaar geleerd hebben. Er waren discussies tussen de bewoners en de gemeente waarbij de bewoners onder de aandacht van de gemeente bracht dat de funderingsproblematiek op grote schaal in de wijk speelde. Dit inzicht was voor de gemeente nieuw en resulteerde in het leggen van een infiltratiedrain. Opmerkelijk is dat het verzoek van de bewoners werd ingewilligd zonder dat er een gemeenschappelijk beeld was over de ernst, oorzaak en gevolgen van de problematiek. Dit was ook het geval bij de afspraken over het verhogen van de



grondwaterstand die werden gemaakt tijdens het bestuurlijk overleg in het najaar van 2013. Net zoals bij het inwilligen van het verzoek voor infiltratiedrain, was de actie van de gemeente ingegeven door de wens om het proces af te ronden. De gemeente wilde namelijk niet dat de ambtenaren nog meer tijd in het proces zouden stoppen.

Het ontbreken van de overlegmomenten zorgt er ook voor dat de partijen een tegenstrijdig beeld hebben over het kennisniveau van de andere partij. De bewoners geven aan dat het kennisniveau van de gemeente dat van de bewoners nooit ontstegen is. Een respondent gaf dit als volgt aan: *‘Wij verzamelen nieuwe kennis, dan begon de gemeente en zaten we weer op hetzelfde niveau.’* Bovendien werd benadrukt dat de gemeente beperkte kennis heeft doordat de onderzoeken en het funderingsloket van de gemeente niet geactualiseerd zijn. Dit komt ook bij de participatieve monitoring naar voren doordat de bewoners vonden dat de gemeente niet de juiste informatie kon geven en een peilbuis niet voldoende was in het gebied voor het vormen van een beeld. Een verschil is echter dat meetgegevens van de bewoners er wel voor gezorgd hebben dat de partijen geregeld in gesprek kwamen. Dit was echter net zoals bij veel contact momenten er eentje van een vraag-antwoord gesprek. De bewoners lieten zien dat er een probleem was, waardoor de gemeente weer genoodzaakt was om de reageren. Door de gemeente wordt het lage kennisniveau echter tegengesproken en men geeft te kennen dat zij zowel veel kennis in huis als verzameld hebben. *‘Alle vlakken zijn onderzocht en is een heel dik dossier geworden.’* Daarbij wordt ook aangegeven dat de gemeente alle kennis, vanaf het WOB verzoek, heeft gedeeld met de bewoners en dat de onderzoeken van de bewoners grotendeels zijn opgesteld met de gegevens van de gemeente. Een voorbeeld van het tegenstrijdige beeld is de informatieavond die werd georganiseerd ter voorbereiding van het leggen van de infiltratiedrain. Voor de gemeente leverde dit geen nieuwe informatie op en werd alleen georganiseerd om goodwill te kweken. De bewoners daarentegen waren van mening dat de gemeente geen idee had waar zij mee bezig waren en dat zij wel degelijk nieuwe kennis hebben gegeven

### **6.2.3 Co-evolutie perspectief**

Bij het co-evolutie perspectief wordt kennis gezien als een competentie en dat ingezet wordt om de taak te volbrengen. Hierbij groeit kennis door het handelen en kritisch reflectie. In deze casus komt deze vorm van kennisontwikkeling sterk naar voren bij de persoonsgebonden competenties. Voor de gemeente geldt dat de betrokken ambtenaren vooral veel ervaring en contacten hebben om de inhoudelijke kant van dit proces aan te pakken. Daarnaast is de communicatieadviseur betrokken vanwege zijn ervaring hoe om te gaan met mondige bewoners. De communicatieadviseur was namelijk al eens eerder betrokken geweest bij een project in Oud-Hillegersberg waarbij de bewoners ook zeer betrokken waren. Hierdoor ging de communicatieadviseur geregeld langs bij de bewoners en wist diegene hoe het dit gesprek aangeaan moest worden. De bewonerscommissie was ook zeer tevreden over het contact met de communicatieadviseur. Met als gevolg dat de verhoudingen tussen de gemeente en bewonerscommissie minder scherp werden en de partijen kennis en

eigen inzichten met elkaar deelden. Een andere belangrijke rol is weggelegd voor de wethouder in het proces, vanwege de daadkracht en slagkracht. Wanneer de wethouder zich namelijk ergens aan committeert dan betekent dit dat de ambtenaren zich hieraan moeten houden. Vanaf het moment dat de wethouder betrokken werd in het proces kwam daarmee voortgang in het proces en werden al snel (najaar 2013) actiepunten afgesproken. Daarnaast geldt voor het waterschap dat de vertegenwoordiger een arbeidsverleden had bij de gemeente Rotterdam en daardoor wist hoe de gemeente opereert en welke kennis zij in huis hebben. Daarbij is deze vertegenwoordiger zelf ook bij een project een mondige bewoner geweest. Hierdoor had deze vertegenwoordiger een beetje inzicht in de handelwijze van de bewoners en wat zij belangrijk vinden. Met als gevolg dat deze regelmatig langs ging bij de bewoners om in gesprek met elkaar te gaan. Daarbij werd ook veel kennis gedeeld. Voor de bewonerscommissie geldt dat op een gegeven moment twee nieuwe vertegenwoordigers zijn betrokken. Een van deze vertegenwoordigers wist vanwege zijn arbeidsverleden welke kennis nog meer verzameld moest worden en had zelf al redelijk wat kennis opgebouwd over de technische kant van het verhaal. Tevens had deze vertegenwoordiger meerdere contacten en een groot netwerk dat werd gebruikt om de 'juiste' personen te bereiken voor het oplossen van de partijen. Hierdoor werden onderzoeken bij adviesbureaus uitgevoerd, een expertmeeting georganiseerd en wist men welke informatie nog nodig was. Dit had als gevolg dat er langzaam een beter beeld ontstond van de problematiek en men uiteindelijk oplossing kon formuleren. Voor de commissie van de bewonersorganisatie geldt echter dat geen van de vertegenwoordigers ervaring had met zo'n bestuurlijk en politiek proces. Hierdoor wist men niet goed hoe bepaalde dingen opgeschreven of gezegd moesten worden. Hierin heeft wel een ontwikkeling plaats gevonden doordat de vertegenwoordigers van de partijen met elkaar afspraken om geen WOB verzoeken meer in te dienen en bepaalde dingen op een andere manier op te schrijven. Het gevolg was dat men met de andere partijen in conclaaf kon. Voor participatieve monitoring geldt dat het niet bijdraagt aan de vaardigheden van de partijen. Dit komt omdat het meten van de grondwaterstand openbaar is, iedereen dit dan ook kan doen en daardoor niet persoonsgebonden is.

#### **6.2.4 Factoren voor kennisontwikkeling**

##### Eigen kennis

Het ontwikkelen van kennis kan door verkrijgen, verspreiden en benutten van kennis. In deze casus hebben de partijen zoals eerder beschreven onafhankelijk kennis van elkaar verzameld dat vooral gebeurde door het doen van eigen onderzoeken, de eigen kennis verbeteren en de bewoners hebben ook bij allerlei gemeentelijke instanties informatie gehaald. Voor de gemeente geldt dat deze vooral bezig zijn geweest met het verbeteren van de eigen kennis door het doen van onderzoeken, metingen en de kwaliteit van de riolering nalopen. Voor de bewoners heeft het verzamelen van de kennis betrekking op het halen van kennis bij andere partijen, zoals door bouwverordeningen en het stellen van vragen aan de gemeente. Daarnaast hebben zijn enkele onderzoeken in samenwerking met adviesbureaus gedaan. In het proces is het verspreiden van de kennis

gedaan door het overzichtelijk neerzetten van de kennis in rapporten, adviezen en middels het maken van verslagen, metingen in grafieken te zetten en een overzicht van de peilbuizen te maken. Daarnaast werd via bewonersbijeenkomsten de kennis toegelicht en gecommuniceerd. Het verspreiden van kennis is belangrijk geweest, omdat de partijen onafhankelijk van elkaar kennis verzamelen, en door het verspreiden van de kennis kunnen de andere partijen hier hun voordeel mee doen. Het ontwikkelen van kennis is belangrijk bij het verkrijgen van harde kennis en voor de informatieoverdracht.

### Institutioneel geheugen

Bij institutioneel geheugen gaat om de effectieve opslag van gegevens en ervaringen door de tijd heen. In de literatuur wordt aangegeven dat het belangrijk is dat bepaalde personen behouden worden. In deze casus komt naar voren dat het behoud van bepaalde personen om kennis niet te laten wegvloeien afhankelijk is van de partij of het individu. De bewonersorganisatie leunt namelijk sterk op de kennis van een individu en de kennis is daardoor persoonsafhankelijk. Dit betekent wanneer het individu het proces verlaat de bewonersorganisatie een probleem heeft. Het komt ook doordat het kennis over lange tijd vergaard is. Het behoud van kennis heeft ook te maken met het maken van afspraken. Er zijn afspraken gemaakt met de wethouder en het weggaan van de wethouder heeft gevolgen, omdat het altijd de vraag is of de nieuwe wethouder zich aan de afspraken houdt en dezelfde prioriteiten heeft. Dat het afhangt van de persoonsgebonden kennis blijkt ook het feit dat ambtelijke veranderingen niet geleid hebben tot een kennisvermindering. Door de complexiteit van het dossier duurt het echter wel een tijd voordat volledig doorgrond is wat iedereen doet, wat ze vinden en wat daarvoor gebruikt is. Een respondent omschrijft dit als volgt: *‘Een dipje in het kennisniveau van diegene die het overneemt is snel verholpen.’* In deze casus is ook naar voren gekomen dat persoonlijke veranderingen juist een positief effect hebben op het proces. Deze veranderingen komen tot uiting in nieuwe gezichten en hernieuwde energie in het proces waardoor de toon en houding van het proces verandert. Een respondent gaf dit als volgt aan: *‘Het nieuwe individu ging het proces binnen met een houding van dat gaan we even oplossen en afronden.’*

### Kritische reflectie

Voor het ontwikkelen van kennis is het niet alleen belangrijk dat kennis verzameld wordt en dat men van elkaar leert, maar ook dat telkens kritisch gekeken wordt naar die kennis en de eigen kwaliteiten en fouten. De kwaliteit van interacties spelen hierbij een belangrijke rol en wordt gebruikt ter beïnvloeding van het proces. In dit proces wordt door de partijen afzonderlijk van elkaar kritisch gekeken naar de verzamelde kennis en wordt dit aangepast aan de veranderde omstandigheden. Zo zijn de bewoners begonnen met het meten van de grondwaterstand, maar kwamen er al snel achter dat alleen het meten van de grondwaterstand niet voldoende is om de problematiek op te lossen. Meer kennis werd als noodzakelijk gezien waarop de partijen andere kennis gingen verzamelen. Bij alle verzamelde kennis vroegen de bewoners zich telkens af of dit de juiste kennis is,

wat deze kennis zegt en of andere kennis noodzakelijk is. Hierdoor is langzaam meer en meer kennis verzameld, waardoor een beter beeld is verkregen en maatregelen genomen konden worden. Voor de gemeente geldt dat de verzamelde kennis wordt gebruikt bij de jaarlijkse afweging of het beleid nog wel passend is en wat de gemeente kan en moet doen. Dat de kritische reflectie afzonderlijk gebeurt heeft evenwel te maken met het ontbreken van herhaaldelijke overlegmomenten. Echter het proces kent een aantal moment waarop kritische reflectie gezamenlijk ontstond en de partijen kritisch naar hun eigen beelden keken. Zo gaat het waterschap naar aanleiding van een bijeenkomst onderzoeken of het polderpeil omhoog kan of niet. Daarnaast heeft de gemeente zich aangepast aan de veranderde omgeving, doordat de infiltratiedrain is gelegd en op meerdere plaatsten in de wijk het riool vervangen is, terwijl men dat niet van plan was.

Veelal was er echter niet zozeer sprake van kritische reflectie maar van controle van kennis. Dit komt doordat de kennis in dit proces gebruikt wordt door de bewoners om invloed uit te oefenen op het proces en aan te tonen dat er daadwerkelijk een probleem is. Zo zorgde de kennis ervoor dat de bewoners wisten dat het riool kapot was en dat schade oplevert aan de huizen. Hiermee werd naar de gemeente gegaan met het doel om de gemeente de schade te laten herstellen omdat zij de schuldige zijn. Een respondent beantwoordt het als volgt; *‘Kennis is inzicht en geeft je macht doordat je druk kunt zetten in een proces.* Dit was een reactie op het feit dat gemeente te kennen had gegeven dat de bewoners maar moesten tonen dat het zo zat. De kennis zorgde daarnaast ervoor dat de bewoners druk konden zetten richting de andere partijen om maatregelen te nemen. Dit was ook weer een reactie op het feit dat als de bewoners niet met nieuwe kennis kwamen het proces stil stond. Zo komt het bestuurlijk overleg in het najaar van 2014 er alleen als de bewoners stukken aanleveren. De gemeente spreekt dit tegen en geeft aan dat zij een mail gestuurd hebben om een datum af te spreken voor het voorbereidende overleg maar dat daar nooit antwoord op kwam. Sommige kennis werd door de bewoners niet gedeeld omdat dit de eigen positie niet versterkte. Er is geen grootschalig funderingsonderzoek gedaan en de funderingsonderzoeken die zijn gedaan zijn niet gedeeld met de gemeente. Het gevolg hiervan is dat het voor de gemeente niet duidelijk is hoe groot en urgent het probleem nu is.

### Communicatie

Communicatie is een tweede factor die van belang is bij het ontwikkelen van kennis. Communicatie zorgt ervoor dat kennis makkelijker ontwikkeld en gedeeld kan worden. In dit proces is een communicatieadviseur ingezet door de gemeente om de verhoudingen van hard tegen hard naar een gespreksniveau te tillen. De communicatieadviseur was een vast aanspreekpunt, had daardoor veelvuldig contact met de bewoners en konden de bewoners heel serieus en intensief bij

*‘In elkaars ogen kijken helpt, hierbij gaat niet alleen om horen maar juist ook luisteren en serieus nemen.’*

de hand genomen en begeleid worden. Dit gebeurde niet alleen via de e-mail en telefoon, maar er werd ook even langsgegaan bij de bewoners. *‘Af en toe een praatje maken over hoe de bewoners dat zagen.’* De

communicatieadviseur zorgde ervoor dat de kennis gedeeld kon worden omdat de partijen in gesprek met elkaar kwamen. Zo konden de partijen makkelijk hun verhaal overbrengen en de bewoners eenvoudig vragen konden stellen. Voor bewoners was het daarnaast een manier waarop zij bepaalde zaken voor elkaar konden krijgen. *‘Bewoners waren er zich wel bewust van dat hun belangen goed op het netvlies van de communicatieadviseur stonden.’* Daarbij betekende de betrekking van de communicatieadviseur dat de kennis niet alleen gedeeld kon worden, maar dat de partijen met elkaar in gesprek kwamen en daardoor met andere inzichten in aanraking kwamen. De casus laat echter ook zien dat het wel belangrijk is dat er een discussie ontstaat en dat het geen vraag-antwoord gesprek is. Het gevolg hiervan is dat nieuwe kennis ontwikkeld kan worden, maar de partijen niet toewerken naar een gemeenschappelijk beeld.

In het proces gebruikten de bewoners ook nog een ander communicatiemiddel, namelijk de media. Een voorbeeld hiervan is de belangrijkste oorzaken in de krant zetten. Voor de bewoners was dit een manier om de kennis constant onder de aandacht te brengen. Dit is niet zozeer gericht op het bewerkstelligen van een gemeenschappelijk beeld of ontwikkelen van kennis, maar de communicatie gebruiken om het eigen standpunt naar voren te brengen. De bewoners hebben daarnaast verschillende meetings georganiseerd om de kennis te vergroten. Hiervoor werden verschillende adviesbureaus uitgenodigd met elk hun eigen standpunten en meningen. Daarnaast werden twee nieuwe mensen betrokken bij het proces. Het gevolg hiervan was dat er verdieping van kennis ontstond over o.a. de mogelijke oplossingen om de grondwaterstand te verhogen.

#### Herhaaldelijke bijeenkomsten

Een laatste factor voor het ontwikkelen van kennis is het organiseren van herhaaldelijke bijeenkomsten, omdat deze het delen van harde en subjectieve kennis vergemakkelijken en via de momenten beïnvloeding kan plaatsvinden. Bij dit proces zijn er geen herhaaldelijke momenten waarop de partijen elkaar spreken. Alleen het bestuurlijk overleg wat sinds 2013 jaarlijks wordt gehouden is een moment waarop de partijen met elkaar spreken. Het gevolg hiervan was dat de kennis wel uitgewisseld kon worden, maar dat er weinig sprake was van discussie. Dit komt ook naar voren doordat de partijen over het delen van kennis aangaven dat dit moeizaam op gang kwam. De momenten waarop de partijen elkaar spraken leidden meteen tot het nemen van maatregelen, zoals het bestuurlijk overleg en de discussie over de voorbereiding van de rioolvervanging.

### **6.3 Vertrouwen Schilderskwartier**

Bij het proces rondom de grondwater- en funderingssituatie werken verschillende partijen samen om tot een oplossing te komen voor het probleem. Vertrouwen speelt bij deze samenwerking een belangrijke rol. In deze paragraaf wordt gekeken naar hoe de partijen het vertrouwen ervaren en welke factoren hieraan hebben bijgedragen.

### 6.3.1 Competentie & Intentie vertrouwen

In het proces zijn de partijen gezamenlijk aan het werk om de problematiek rondom de grondwater- en funderingssituatie op te lossen. Als de partijen spreken over vertrouwen is de eerste reactie *'Het gaat goed en ik ben tevreden.'* Hierin heeft echter wel een ontwikkeling plaats gevonden. Eerder (2009-2012) was er sprake van een groot

*Daarvoor zaten we in kampen en elkaar te beschieten vanuit loopgraven. Dan kom je niet verder behalve als iemand zwicht.*

wantrouwen tussen de partijen. Dit wantrouwen had te maken met de intenties van de partijen. De partijen hadden niet het gevoel dat men aan tafel zat om een gemeenschappelijke oplossing te vinden. Zo werden eigen belangen voorop gesteld en was het vooral gericht op het afwimpelen van de verantwoordelijkheid. Een respondent omschreef dat als volgt: *'Er werd veel met vingers gewezen.'* Bovendien stond de schuldvraag centraal en niet het op tafel krijgen van de feiten. Dit alles betekende dat er geen eenduidige probleemdefinitie was en oplossingen niet van de grond kwamen. Dit kwam doordat deze periode werk gekenmerkt door veel onbegrip bij de bewoners en was het moeilijk aanvaardbaar dat de gemeente niet verantwoordelijk was. Een voorbeeld van het wantrouwen in de intenties van de partijen was de bewonersavond in 2010 waarbij de partijen recht tegenover elkaar stonden en bezig waren met het vinden van de schuldige. Dat de partijen bij de overlegmomenten die volgden ook weinig vertrouwen hadden in de intenties van elkaar bleek uit het feit dat de partijen erg op hun hoede waren. Een respondenten beschreef dit als volgt: *'Men zat met het idee aan tafel dat je heel goed op het eigen belang moest letten, omdat er anders zomaar iets kon gebeuren waarvan je niet wilde dat het zou gebeuren.'* Het feit dat de partijen daarbij goed uitzochten wie naar de vergadering toegestuurd werd omdat men anders bang was dat er over hen heen gelopen werd, geeft ook het wantrouwen van de partijen weer. Het heersende wantrouwen betekende ook dat de bewoners zelf zijn begonnen met het meten van de grondwaterstanden. Een andere krachtige weergave van het wantrouwen in de intenties is dat de partijen elkaar allerlei dingen verweten. De gemeente en Oasen werd belangenverstrengeling en zelfs het manipuleren van de uitkomsten van de onderzoeken verweten. Dit had alles te maken met het feit dat zij de onderzoeken uitbesteedden en betaalden. GWW en GroenWest werd verweten dat zij te passief en afwachtend waren. Deze partijen woonden de overleggen voornamelijk bij om te horen wat de andere partijen te zeggen hadden en zo op de hoogte te blijven. Het meedoen was voor GWW en GroenWest een zeer punt zij waren namelijk bang dat meedoen betekende dat niet meer een andere partij verantwoordelijk gesteld kon worden.

In 2014 spreken de partijen juist over een grote welwillendheid en toewijding. De welwillend komt in het proces door middel van een aantal punten naar voren. Waar de partijen voorheen vanuit het eigen belang dachten, zijn de partijen nu gezamenlijk aan het toewerken naar een oplossing die wenselijk is voor alle

*Als partijen zijn we erg betrokken bij de bewoners, doordat wij ons verplaatsen in de bewoners. Stel dat het jouw huis zou zijn, hoe zou jij je voelen?*

partijen. Een respondent omschrijft dit als volgt: *'Leek er eerst nog sprake te zijn van tegenstanders rond een tafel, voel ik nu in de groep de bereidheid om samen tot een oplossing te komen.'*

Dit komt omdat de partijen nu vooral kijken wat de gevolgen zijn voor de huiseigenaren. Zo is er een handreiking gedaan richting de bewoners door het doen en het betalen van een funderingsonderzoek. De provincie Utrecht omschrijft dit als *'een mooi gebaar richting de bewoners'*. Deze welwillendheid is ontstaan nadat GroenWest tijdens een van de overlegmomenten aangaf dat men gezamenlijk moest gaan optrekken om de waarheid op tafel te krijgen. Voor de partijen was dit een nieuwe insteek en hierop werd verrassend gereageerd. De tegenstrijdigheid verdween hiermee steeds meer richting de achtergrond en de partijen keken meer en meer wat de gemeenschappelijkheid was. Met het ontwikkelen van een gemeenschappelijke visie op de aanpak van de funderingsproblematiek werd een begin gemaakt om de onderlinge verschillen te overbruggen en richting een oplossing te werken. Participatieve monitoring heeft ook bijdrage aan de welwillendheid. De bewoners laten zien dat zij het probleem serieus nemen, doordat zij tijd, geld en energie steken in het plaatsen van peilbuizen en het doen van metingen. Vanaf het moment dat de andere partijen dit stimuleerden, door om de gegevens te vragen, deze mee te nemen bij de onderzoeken en de bewoners alle peilbuizen te laten gaf men aan dat de bewoners serieus genomen worden. De welwillendheid blijkt ook uit het feit dat de partijen bij alle overlegmomenten aanwezig zijn. Met de aanwezigheid steken partijen geld en tijd in het proces, wat aangeeft dat de partijen zich willen inspannen voor het vinden van een oplossing. Zo had de gemeente aangegeven dat het voor zes maanden (tot begin 2012) ambtelijke en bestuurlijke ondersteuning zou geven, maar bevindt het proces zich al in 2014. Een bijkomend voordeel is dat niemand bijgepraat hoeft te worden en beslissingen altijd genomen kunnen worden. Als laatste wordt de toewijding in het proces onderstreept doordat de partijen het innovatieonderzoek gezamenlijk hebben bedacht, uitbesteed en betaald. Voor de bewoners was het meebetalen van belang, omdat hun in spraak hiermee vergroot werd. Bovendien wilde de gemeente niet de enige partij meer zijn die de onderzoeken betaalde. Ondanks deze grote welwillendheid is er bij de bewoners nog wel de frustratie dat de provincie veel meer op de strepen zou kunnen staan wat betreft het instellen van een schadecommissie. Daarnaast was het ook een verrassing voor de andere partijen dat het waterschap in 2012 uit het proces stapte. Het waterschap was van mening dat zij geen rol meer te vervullen had. De andere partijen dachten hier echter anders over dat elke partij hoe klein dan ook verantwoordelijk is. Een respondent gaf het volgende aan: *'Al denk je zelf van niet, je bent nog steeds onderdeel van het proces.'* Het algehele gevoel bij de partijen was dat men het jammer vond dat het waterschap uit het proces stapte.

Het gebrek aan vertrouwen tot aan 2012 kwam tot uiting doordat getwijfeld werd aan de kunde van de partijen. De partijen, vooral de bewoners, twijfelde aan de juistheid van onderzoeken en ook van de meetgegevens. De twijfel in onderzoeken kwam doordat deze werden uitgevoerd en betaald door de gemeente en Oasen. Vanwege deze belangenverstrengeling twijfelde GWW en GroenWest aan de juistheid van de gegevens waarbij zelfs sprak over het manipuleren van de resultaten. Dat de gemeente en Oasen de onderzoeken eerder inzagen en het rapport in 2011 zonder geldige reden verlaat was, droeg ook bij aan het wantrouwen. Het hielp

ook niet dat de onderzoeken multi-interpretabel waren en er veel tegenstrijdigheden in zaten, waardoor verwarring ontstond. De onderzoeken gaven de partijen wel eigen kennis. Zo ervoeren GWW en GroenWest een kennisachterstand en gingen zij een eigen onderzoek uitvoeren naar de kwaliteit van de palen en de grondwaterstand. Deze kennisachterstand, de twijfel en het heersende wantrouwen zijn ook redenen geweest om te beginnen met participatieve monitoring. Vanaf het moment dat de onderzoeken gezamenlijk werden uitbesteed ontstond vertrouwen in de onderzoeken en de kennis die daaruit werd verkregen. Dit zelfde geldt voor de participatieve monitoring. Op het moment dat de gegevens van de bewoners werden meegenomen bij de onderbouwing van de onderzoeken geeft aan dat er vertrouwen is in de deskundigheid van de bewoners. Dit werd versterkt doordat de bewoners alle peilbuizen, ook die van de gemeente, gingen meten. Door niet te twijfelen aan deze gegevens werd het vertrouwen vergroot. Voor de bewoners geldt daarnaast dat participatieve monitoring een manier is waarop zij hun deskundigheid kunnen aantonen. Het betekent namelijk dat zij laten zien dat ze verstand van zaken hebben en kunnen mee praten met de andere partijen. Tevens hebben de persoonlijke ontwikkelingen in 2012 ervoor gezorgd dat het vertrouwen in de kunde toenam. Allereerst was er de nieuwe wethouder, die niet achtervolgd werd door eerdere uitspraken en gebeurtenissen. Bovendien werd met het inhuren van de projectleider geïnvesteerd in de kunde van de partijen in het proces. Een respondent omschreef dit als volgt: *‘Een bepaalde beslissing om voor het proces tijd en geld in te zetten.’* De projectleider heeft veel proceskennis in huis en is daarbij twee dagen volledig beschikbaar om het proces te sturen. Het gevolg was dat de andere partijen aangaven dat de gemeente beter in staat was haar regierol naar behoren uit te voeren en werd op die manier de positie van de gemeente versterkt. Op het moment dat de projectleider net begon was er wel enige ontevredenheid doordat de bewonersorganisatie zich afvroeg in hoeverre deze projectleider onafhankelijk kon opereren als deze betaald werd door de gemeente. Al snel zag men echter in dat de projectleider zeer professioneel opereerde in het proces. Een andere manier waarop de partijen hun vaardigheden trachtten te verbeteren was door het inzetten van communicatiemedewerkers en nieuwe communicatie instrumenten. Dit was vooral gericht op het bereiken en informeren van de bewoners. De taak werd eerst (2012-2013) door de gemeente uitgevoerd en vanaf 2014 heeft GroenWest dit op zich genomen om de lasten te verdelen.

### **6.3.2 Individueel & Organisationeel vertrouwen**

Het vertrouwen kan gebaseerd zijn op individueel of organisationeel vertrouwen. Voor de samenwerking is het belangrijk dat de partijen vertrouwen hebben in elkaar. In het begin was er een gebrek aan vertrouwen tussen aan de ene kant de bewonersorganisatie GWW en GroenWest en aan de andere kant de overige partijen. Langzaam maar zeker werd het vertrouwen groter, wat veroorzaakt werd door het opbouwen van een bekendheid. In het proces

*Als er problemen of vragen zijn, dan wordt daar meteen wat mee gedaan. Deze persoon heeft goede antennes en begrijpt de bewoners. Zo hoef je niet lang te wachten op antwoord als je haar belt.*



speelt ook het individuele vertrouwen een belangrijke rol, aangezien de partijen vertegenwoordigd worden door de verschillende individuen in het proces. Een respondent geeft aan dat het uiteindelijk altijd gaat om mensen. Hierbij spelen de persoonlijke kwaliteiten een rol. In het proces komt het individuele vertrouwen sterk naar voren bij de projectleider. De respondenten laten zich hier stuk voor stuk positief over uit. *'Het is een enorm gemis als de projectleider weggaat', 'laat de projectleider in hemelsnaam op het proces zitten en moet er niet aan denken dat de projectleider weggaat'* zijn omschrijvingen die de respondenten gebruiken als ze het hebben over de projectleider. Dit vertrouwen heeft te maken met de competenties en intenties van de projectleider. Ten eerste heeft de projectleider de kwaliteiten in huis om het proces te leiden en om de taken daadwerkelijk uit te voeren. Ten twee treedt de projectleider de samenwerking met open vizier tegemoet, stelt zich onafhankelijk op en heeft goede contacten met zowel de bewoners als met de partijen. Hierdoor hebben de partijen het gevoel dat hun mening er toe doet en de projectleider wordt dan ook door alle partijen geaccepteerd. Daarnaast komt het individueel vertrouwen naar voren bij de vertegenwoordiger van GWW, die omschreven wordt als iemand die veel draagvlak in de wijk geniet en veel technische kennis in huis heeft.

### **6.3.3 Factoren voor vertrouwen**

#### Openheid

De eerste manier waarop vertrouwen kan groeien is door de openheid die er binnen een proces is. In dit proces heeft de openheid net zoals het vertrouwen een ontwikkeling doorgemaakt. Van openheid was in het begin (2010-2012) weinig sprake. De bewoners deelden hun meetgegevens niet, de gemeente en Oasen kregen de rapporten uit 2011 zonder reden eerder onder ogen dan de bewoners en gebruikten de partijen de onderzoeken voor eigen doelen. In 2014 spreken de partijen over een prettige sfeer en openheid en ervaren de partijen helderheid en eerlijkheid. Een voorbeeld van het geven van openheid is het betrekken van de bewoners bij de overlegmomenten. Enerzijds zien de bewoners waar de partijen tegen aanlopen, wat de moeilijkheden zijn en hoe de partijen daarmee omgaan en anderzijds kunnen de signalen van de bewoners meegenomen worden. De partijen omschrijven het als een positieve verandering. Voor de bewoners zorgt het meedoen ook voor zekerheid omdat zij kunnen zien wat er gedaan wordt met hun zorgen, vragen en opmerkingen. Het is echter belangrijk om op te merken dat de bewoners eind 2011 betrokken werden terwijl er niet meteen sprake was van openheid.

In het proces heeft de openheid ervoor gezorgd dat de partijen bereid waren om zich kwetsbaar op te stellen. Dit blijkt uit het feit dat de partijen met elkaar over gevoelige onderwerpen konden praten, zoals de verantwoordelijkheid, financiering, en hoe de onderzoeken geaccepteerd dienen te worden. Daarbij werden de conflicten meteen uitgesproken en niet meer via de media of de gemeenteraad gespeeld. Opvallend is wel dat de partijen zich zijn gaan richten op het vinden van feiten om het probleem zo goed mogelijk in kaart te brengen in plaats van op de aansprakelijkheid, verantwoordelijkheid en de schuldvraag. Een teken van mindere

openheid is dat de verantwoordelijkheid bij het innovatieonderzoek niet wordt meegenomen en dit vooruit wordt geschoven. Tijdens de overlegmomenten is hierover echter nog steeds discussie. Voor de participatieve monitoring geldt dat het bijdraagt aan de openheid, doordat de gegevens van de bewoners worden meegenomen bij de onderzoeken en meten de bewoners alle peilbuizen. Het feit dat een afhankelijkheidsrelatie gecreëerd wordt betekent dat de partijen zich kwetsbaar opstellen. Een tweede kenmerk is dat de partijen hun onzekerheden durven tonen, doordat zij inzicht geven in de eigen belangen en wensen. Oasen heeft inzicht gegeven in de eigen belangen, doordat iedereen weet dat een van de mogelijke strategieën, namelijk het weggaan uit het gebied, niet in de doelstellingen is opgenomen. Een andere partij die meer openheid heeft gegeven in de eigen doelstellingen is GroenWest. Waar voorheen een brief met ‘ wij vinden jullie verantwoordelijk’ in het geheim verstuurd werd, wordt dit in 2014 van te voren aangegeven. Daarbij wordt meteen gezegd dat het niets af doet aan de toewijding. De openheid in dit proces heeft er ook voor gezorgd dat de partijen gezamenlijk kennis verzamelen. Eerste waren onderzoeken onderdeel van de strijd bij het herdefiniëren van het probleem, terwijl de laatste onderzoeken gezamenlijk uitbesteed, onderschreven en betaald worden. De heipalen dag is ook een voorbeeld waarmee de openheid wordt onderstreept. Waar voorheen de projectleider het gevoel had tijdens de heipalen dag niet met iedereen gesproken kon worden, bereiden de partijen de heipalen dag gezamenlijk voor. De openheid heeft ook gevolgen voor de sfeer in het proces, die als ontspannen en constructief wordt ervaren en is er de ruimte om grappen te maken. Een respondent omschrijft dit als volgt: ‘ *We zitten met z’n allen redelijk grappend en grollend aan tafel.*’ Voorheen zat iedereen ernstig aan tafel en viel het maken van grappen vaak verkeerd.

### Samenwerkingsovereenkomst

Het vertrouwen kan ook groeien in een proces door het opstellen van een samenwerkingscontract. Het is uit de interviews gebleken dat de partijen tot aan het einde van 2013 niet expliciet, althans niet op papier, opstelden wat de verplichtingen naar elkaar waren. Een respondent omschrijft het proces als ‘*ongedwongen*’. Al werden er vanaf 2012 enkele afspraken en regels gemaakt, zoals het maken van een gemeenschappelijke visie en het onderschrijven en gezamenlijk uitbesteden van het infiltratieonderzoek. Tevens worden van de overlegmomenten door een en dezelfde notulist verslagen gemaakt, die vervolgens gecontroleerd worden op onjuistheden en daarna worden vastgesteld. Daarbij houden de partijen ook een actielijst bij, waarop punten staan die de partijen nog moeten doen. Elk overleg wordt teruggekoppeld naar deze actielijst met vragen als: Welke punten staan nog open, gaat dit lukken, hebben de partijen hulp nodig en welke punten kunnen er af? De partijen achten het belangrijk dat er niet teveel punten op de actielijst blijven staan. In het proces durven de partijen elkaar er ook op aan te spreken als er teveel punten op staan of als partijen hun punten niet afhandelen. Het opstellen van een monitoringsplan draagt ook bij aan deze duidelijkheid doordat de partijen weten wie, wat, wanneer monitort. Mochten de gegevens niet op tijd komen dan weet men meteen bij wie men moet zijn.

De actielijst, de afspraken, het verslag en het monitoringsplan geven de partijen in dit proces duidelijkheid en zekerheid, doordat er inzicht is in wat de verwachtingen zijn en welk plan er op tafel ligt.

Ondanks dat is aangegeven dat het vertrouwen in het proces groot is, blijft er altijd de roep om meer zekerheid bestaan. Het ondertekenen van een samenwerkingsovereenkomst op 6 november 2013 door de partijen is hiervan een voorbeeld. De respondenten omschrijven dit als een belangrijke stap voorwaarts doordat het een document is waarop de partijen terug kunnen vallen. Bovendien is de samenwerkingsovereenkomst de basis voor het innovatieonderzoek. De samenwerkingsovereenkomst zorgt voor zekerheid doordat de partijen met het ondertekenen verplichtingen zijn aangegaan. Deze verplichtingen hebben niet alleen betrekking op het meebetalen maar de partijen committeren zich ook aan de uitkomsten. Hierdoor accepteren de partijen alle uitkomsten of deze nu aangeven dat de situatie goed of juist fout is. Bij de partijen is echter nog steeds de twijfel in hoeverre de partijen aan het eind van het onderzoek zich echt achter de uitkomsten scharen. Een andere vorm van meer zekerheid was het feit dat de bewoners het belangrijk achten dat er een paragraaf in de samenwerkingsovereenkomst werd opgenomen over onafhankelijkheid van de projectleider. Hiermee wilde de bewoners duidelijk krijgen over de positie en de intenties van de projectleider. Verdere afspraken voor wanneer het innovatieonderzoek afgerond is, zijn er nog niet. Een respondent omschreef dit als volgt: *‘ We kijken eerst wat de uitkomsten zijn en dan pas kunnen we volgende stappen nemen.’* Het gevolg hiervan is dat partijen nog steeds een bepaalde mate van onzekerheid ervaren, wat zich vooral richt op wie financieel aansprakelijk is. Ondanks dat dit niet meegenomen is bij het innovatieonderzoek moet daar uiteindelijk wel duidelijkheid over komen.

### Bekendheid

Het vertrouwen kan als laatste groeien door een gemeenschappelijk verleden of door het opbouwen van bekendheid tussen de partijen, dit is bij het individueel en organisationeel vertrouwen al even kort behandeld. In dit proces is aan de ene kant sprake van een gemeenschappelijk verleden, zoals bij de gemeente, Waterschap, Oasen en de provincie het geval is, doordat deze eerder met elkaar en met de andere partijen hebben samengewerkt. Aan de andere kant hebben GWW en GroenWest niet eerder samengewerkt. Hierdoor ontbreken ervaringen over de gewoontes, toon en gemeenschappelijke taal. GroenWest ervaart het ontbreken juist als iets positief, omdat men van te voren niet weet hoe partijen reageren op een bepaalde situatie. Hierdoor treedt men de samenwerking met een open blik tegemoet zonder vooroordelen. De provincie is juist van mening dat het gebrek aan vertrouwen bij de bewoners in het begin te wijten was aan de onwetendheid, dat nog eens versterkt werd doordat tussen de bewoners en de overige partijen een grote afstand bestond. *‘Onbekend maakt onbemind.’* Eerdere samenwerking zorgt voor erkenning waardoor het vertrouwen groeit. Dit helpt echter alleen wanneer deze positief is verlopen. De nieuwe vertegenwoordiger van Oasen trad het

proces binnen met de verwachting dat men op de hoede moest zijn omdat de voorganger had aangegeven dat het proces zeer moeizaam verliep.

In het proces hebben de partijen gewerkt aan de bekendheid doordat de ingestelde overlegmomenten hebben bijgedragen aan het vinden van elkaar. Vooral het betrekken van de bewoners bij het proces heeft ervoor gezorgd dat de andere partijen inzagen welke problemen zich voordeden bij de bewoners en wat hun wensen waren en de bewoners konden zien wat de knelpunten waren van de andere partijen. Daarbij hebben de overlegmomenten ervoor gezorgd dat de partijen elkaar goed hebben leren kennen met als gevolg dat men goed weet wat men aan elkaar heeft. Het feit dat de partijen al lang samenwerken heeft hier ook aan bijgedragen doordat iedereen in zijn of haar rol is gegroeid. Participatieve monitoring heeft hierbij ook een rol, doordat de partijen veelvuldig met elkaar in contact komen.

#### **6.4 Vertrouwen Oud-Hilligersberg**

Bij het oplossen van de grondwater- en funderingssituatie zijn meerdere partijen betrokken, waaronder de bewonersorganisatie, de gemeente Rotterdam en het hoogheemraadschap. Vertrouwen wordt belangrijk geacht voor samenwerking en in deze paragraaf wordt ingegaan op het vertrouwen tussen de partijen en welke factoren hebben bijgedragen aan het vertrouwen.

##### **6.4.1 Competentie en Intentie vertrouwen**

Vanuit de theorie wordt vertrouwen gekenmerkt door competentie- en intentievertrouwen. In deze samenwerking hebben vertrouwen en wantrouwen elkaar afgewisseld. Het wankel vertrouwen komt doordat de partijen, vooral de bewoners, twijfelen aan de bereidheid van de andere partijen. Deze bereidheid wordt beïnvloedt door de slagkracht, de voortgang van het proces en het verwachtingspatroon dat de partijen hebben. Daarnaast twijfelen de partijen ook nog aan de kunde van de andere partijen en zijn de partijen gericht op het eigen belang.

De twijfel in de kunde komt in dit proces naar voren doordat de bewoners van meningen zijn dat de gemeente niet alleen te weinig kennis heeft maar ook dat deze kennis niet toegespitst is op de funderingsproblematiek. Zo geeft men aan dat het funderingsloket en de onderzoeken niet geactualiseerd zijn. Tijdens het bestuurlijk overleg werd dit door de bewoners benoemd met ‘ *wij zijn slimmer en weten meer dan de gemeente*’. De gemeente heeft ook te kennen gegeven dat zij het gevoel hebben dat er weinig vertrouwen bij de bewoners is in de kunde van de gemeente om het probleem op te lossen. Dit komt naar voren doordat de bewoners alles willen toetsen wat de gemeente doet. Er werd constant om argumenten gevraagd wanneer en waarom welke actie werd ondernomen. Een voorbeeld van de twijfel in de kunde van de gemeente is dat het leggen van de infiltratiedrain met scepsis werd aangezien door de bewoners. Men had namelijk niet het idee dat de gemeente het aanleggen goed door dacht had. De gemeente had wel een second opinion aangevraagd, maar dit bedrijf

moest in opdracht van de gemeente hun opdracht toetsten en de bewoners vonden het belangenverstrengeling. Het feit dat de bewoners de grondwaterstand zijn gaan meten komt ook omdat men van mening was de gemeente niet de juiste informatie kon geven en een peilbuis in het gebied niet voldoende was. Participatieve monitoring is dan ook een vorm van controle bij de bewoners. Tevens twijfelt de gemeente aan de kunde van de bewoners doordat vraagtekens gezet worden bij de representativiteit van de bewonerscommissie. In hoeverre vertegenwoordigt de commissie van de bewonersorganisatie de gehele wijk als er bij bepaalde besluiten vele bezwaarschriften binnenkomen? Echter de gemeente heeft wel aangegeven niet te twijfelen aan de deskundigheid van de bewoners. Dit komt ook naar voren doordat de gegevens van de bewoners in de bijlage van het rapport worden meegenomen.

Het wankele vertrouwen heeft ook te maken doordat de bewoners twijfelen aan de bereidheid van de gemeente. Dit heeft ten eerste te maken met het feit dat de bewoners van mening zijn dat de gemeente meer tijd, geld en energie kan stoppen in het proces. De respondenten gaven dit aan met: *'Ik kon ze er niet op betrappen ermee bezig te zijn'* en *'Wij moeten de gemeente telkens bij de les houden.'* Het indienen van het Wet openbaarheid van Bestuur verzoek (WOB-verzoek) geeft aan dat de bereidheid bij de gemeente niet altijd even groot is geweest. Daarnaast bestaat er twijfel over de bereidheid van de gemeente doordat de bewoners constant het voortouw moeten nemen door bijvoorbeeld het aanleveren van stukken. Wanneer dit niet gebeurt dat ligt het proces stil. De gemeente spreekt deze mindere bereidheid tegen met de woorden dat *'alle middelen ingezet zijn'* en *'hebben gedaan wat er binnen onze mogelijkheden ligt.'* Zo is een communicatieadviseur ingezet, zijn onderzoeken uitgevoerd en vele vragen van de bewoners beantwoord. Het waterschap onderschrijft de hoeveelheid tijd en geld die de gemeente in het proces heeft gestopt. Sterker nog, zij spreken over het feit dat de bewoners bovenmatig veel tijd van de gemeente vragen, zoals gedetailleerde vragen over een kaart uit 1960. Tevens heeft de gemeente te kennen gegeven dat zij niet het idee hadden dat bij het voorbereidende gesprek de energie en aandacht het gewenste effect opleverde. Ten tweede wordt aan de bereidheid van de gemeente getwijfeld omdat het voorkomen in plaats van het oplossen van funderingsproblemen geen prioriteit heeft. Dit blijkt uit het feit dat de bewoners een brief kregen waarin stond dat het voor de gemeente te gecompliceerd is om aan de grondwaterproblematiek iets te doen. Volgens de bewoners is het echter te makkelijk om te zeggen dat je het grondwater niet kunt sturen, omdat je je zo onttrekt van enige verantwoordelijkheid. Opvallend hierbij is wel dat de gemeente verschillende maatregelen heeft genomen en dat met de betrokkenheid van de wethouder in 2013 wel degelijk wordt aangegeven dat dit probleem de prioriteit heeft bij de gemeente. Een kanttekening die hierbij geplaatst moet worden is dat dit vooral ingegeven is vanuit het feit om het proces op te pakken en af te ronden, opdat de ambtenaren geen tijd meer hoeven te stoppen in dit proces. Voor het waterschap geldt daarentegen dat de bereidheid als groot wordt omschreven, doordat zij alle beschikbare informatie geven en veelvuldig langskomen bij de bewoners. Een moeilijk punt voor de bewonerscommissie is dat zij weinig medewerking krijgen van de bewoners zelf doordat

de bereidheid ontbreekt. Een van de respondenten geeft dit als volgt aan: *‘ We zien het wel, komma is het algemene geluid.’* Zo hebben veel huizen geen funderingsonderzoek gedaan en had het plaatsen van bouten op de muur, wat niet veel tijd en geld kost, heel wat voeten in de aarde.

Het intentievertrouwen komt in dit proces tevens naar voren door de onvoorspelbaarheid. De expertmeeting die in 2012 door de bewoners was georganiseerd, werd door de partijen omschreven als plezierig en constructief. Op het moment dat het verslag kwam stonden de partijen echter weer recht tegenover elkaar. Volgens de gemeente klopten de conclusies niet en waren de nuances niet meegenomen, maar de bewoners ervoeren het juist als het moedwillig opblazen van het verslag. Een andere verrassing voor de gemeente waren de gemaakte afspraken over het polderpeil. In de afspraken stond dat het waterschap het polderpeil met vijf centimeter zou verhogen, terwijl was aangegeven dat het waterschap daar onderzoek naar zou doen. Als gevolg hiervan is de gemeente gaan bijhouden wat gezegd werd en vooral wat zij zelf hadden gezegd, om na te kunnen gaan of er geen rare dingen worden gezegd over de gemeente. Voor de gemeente was het daarnaast een verrassing dat de bewoners geregeld naar de media, gemeenteraad of wethouder stapten. Men dacht dat er sprake was van een constructief proces en dan werd via de media vernomen dat het tegendeel het geval was. Het gevolg van deze escalaties was dat de partijen telkens opnieuw moesten beginnen met het opbouwen van de samenwerking. Volgens de bewoners werd alleen met de meid bedreigd en dan daadwerkelijk naar de media gestapt als de andere partijen niets deden met hun informatie of afspraken niet werden nagekomen.

Het wankele vertrouwen komt ook doordat de partijen beredeneren vanuit hun eigen belang en niet zozeer gericht zijn op het vinden van een gemeenschappelijke oplossing. De bewoners willen dat de gemeente het probleem oppakt met eigen geld, omdat het gaat om een probleem waarop zij geen enkele invloed kunnen uitoefenen maar wel de gevolgen ervan moeten dragen. Volgens de gemeente vragen de bewoners meer dan de zorgplicht van de gemeente voorschrijft en dat de bewoners daarbij ook een eigen verantwoordelijkheid hebben. Het gevolg is dat de partijen niet nader tot elkaar zijn gekomen en de belangen van de partijen onverenigbaar blijken. Het feit dat de partijen in hun eigen rol blijven zitten en hun eigen stempel op het proces willen drukken helpt hier ook niet bij. Een respondent omschrijft dit als volgt: *‘Als het even niet past voelt men zich gepasseerd.’* Daarbij wordt de bewoners verweten dat zij teveel met de schuldvraag bezig, dit blijkt uit het feit dat constant bouwverordeningen worden opgevraagd. Het wil echter niet zeggen dat de partijen nooit de belangen van de andere partijen in ogenschouw hebben genomen. Na het WOB-verzoek kwam langzaam meer erkenning voor de andere belangen. *‘Men is bewust van elkaars belangen en loopt minder met oogkleppen op.’* Hierbij ontstond bij de bewoners ook het besef dat voor het gezamenlijk oplossen van het probleem men in conclaaf met elkaar moet. Door de bewoners werd dan ook afgesproken om niet meer vervelend te doen en WOB-verzoeken in te dienen. Een respondent verwoorde dit als volgt: *‘Van actie voeren naar het nemen van een gezamenlijke actie.’* Dit werd onderstreept doordat de gemeente was uitgenodigd op

de bewonersavond, waar zij hun verhaal mochten doen. Voor de gemeente was dit een blijk van waardering. Het langsgaan van de wethouder bij de bewonersavond zorgde er ook voor dat er een signaal werd afgegeven dat de gemeente het probleem van de bewoners serieus nam. Een bijkomend voordeel was dat de wethouder wist wat er speelde bij de bewoners. Het proces wordt ondanks de tegengestelde belangen wel gekenmerkt door het maken van afspraken en het nemen een maatregel, namelijk de infiltratiedrain. Voor deze maatregel en afspraken geldt dat die niet zozeer zijn ingegeven vanuit een gemeenschappelijke oplossing maar vooral omdat de gemeente het proces wilde afronden. Deze momenten zorgde ervoor dat het proces te maken had met voortgang en op die momenten was het vertrouwen groot. Het vertrouwen hangt in deze casus dan ook sterk af van de slagkracht die de partijen hebben en de voortgang van het proces. Deze zijn namelijk van invloed op hoe de bereidheid van de partijen wordt ervaren. Dit komt naar voren doordat het vertrouwen na het nemen van maatregel al snel weer omslag naar wantrouwen. Bij het meten van de gegevens komt dit ook sterk naar voren, doordat de gegevens worden gebruikt als bewijslast om aan te tonen dat er een probleem is en daarmee druk te zetten. Een andere verklaring hiervoor ligt bij het ontstane verwachtingspatroon. Na het leggen van de infiltratiedrain is een bepaald verwachtingspatroon ontstaan bij de bewoners dat de gemeente nog meer kan en moet doen. Dit komt het leggen van de infiltratiedrain gebeurde na druk van de bewoners en zonder dat er veel duidelijk was over de ernst, oorzaken en gevolgen bij zowel de gemeente als bij de bewoners.

#### ***6.4.2. Individueel & Organisationeel vertrouwen***

Bij vertrouwen kan onderscheid gemaakt worden tussen organisationeel en individueel vertrouwen. Voor het vertrouwen tussen de partijen geldt dat eerder sprake is van wantrouwen dat afgewisseld wordt met vertrouwen dan andersom. Al heeft de bewonerscommissie wel vertrouwen in het waterschap doordat deze bereidheid is informatie te delen en mee te denken. De partijen worden vertegenwoordigd door individuen in het proces en het individueel vertrouwen hangt van af de persoonlijke kwaliteit en relaties. Deze zijn bepalend voor de manier waarop men met elkaar aan tafel zit. Voor de gemeente hadden de persoonlijke relaties betrekking op de inhoudelijke kennis die werd ingebracht en het wederzijdse begrip waardoor het proces zeer constructief verloopt. Op het moment dat de emoties de boventoon gaan voeren worden de verhoudingen meteen veel scherper. Het gevolg hiervan is dat het voor de gemeente niet duidelijk is wat de bewoners nu eigenlijk willen. Voor de bewoners hangen de persoonlijke relaties af van de bereikbaarheid, inzet en het contact met de partijen. Sommige individuen waren beter benaderbaar, waardoor de bewoners gemakkelijk hun verhaal konden doen en vragen konden stellen. Hierbij is de invloed van de individuen van belang. Hoe meer invloed een persoon heeft hoe sneller stappen worden gemaakt. Vandaar dat de betrokkenheid van de wethouder cruciaal is voor de bewoners. Het gesprek met de wethouder betekende dat er afspraken gemaakt werden.

### 6.4.3 Factoren voor vertrouwen

#### Openheid

Voor vertrouwen geldt dat dit opgebouwd moet worden en een eerste manier waarop dit kan is door openheid.

*Het feit dat ik meerdere keren heb moeten vragen hoe het zit en een wob-verzoek moest indienen geeft aan dat de partijen er wel eens belang bij hebben gehad om de informatie niet te delen.*

In dit proces was de openheid wat betreft kennisdeling in het begin moeilijk. De bewoners wisten niet waar ze de informatie vandaan moesten halen en stuitten op onwil bij de gemeente om de vragen te beantwoorden. Het indienen van het WOB-verzoek geeft aan dat de gemeente niet altijd even makkelijk zijn informatie deelde. De gemeente ervoer echter ook een bepaalde

mate van mindere openheid, doordat sommige vragen van de bewoners dubbelzinnig waren. Op het moment dat de gemeente antwoord gaf op een vraag kwamen er nieuwe vragen. Dit was echter een hobbel die genomen moest worden, want na het WOB-verzoek ging het delen van de kennis heel gemakkelijk. Voor de bewoners geldt dat zij altijd alle kennis gedeeld hebben, vooral omdat zij geen reden hadden om kennis achter te houden. De gemeente heeft echter nooit een totaalbeeld gehad van de funderingsonderzoeken die de bewoners hebben gedaan. Dit is alleen mondeling even toegelicht tijdens een bijeenkomst en heeft als gevolg dat de gemeente niet weet hoe urgent het probleem is. Ook het waterschap heeft alle kennis over o.a. de polderpeilen, besluitvorming voor het verlagen van het polderpeil en het beleid ten aanzien van de kwaliteit van oppervlakte gedeeld. Openheid geven is voor het waterschap echter makkelijk omdat hieraan minder grote risico's zitten. In dit proces betekende de openheid dat dit samenhangt met het durven lopen van risico's. Voor het proces is het belangrijk dat men de fouten toegeeft. Hierbij wordt wel opgemerkt dat het toegeven van fouten en het delen van kennis niet betekent dat men aansprakelijk is en daardoor dan ook risico's loopt. Hieruit blijkt dat het openheid betekent dat men zich kwetsbaar moet durven op te stellen en dat men erop vertrouwt dat de andere partij zich niet opportunistisch zal gedragen. In het proces is er ook sprake van openheid, doordat de belangen en doelen van de partijen duidelijk zijn en de partijen daarvan het begin af aan inzicht in hebben gegeven.

Dat openheid bijdraagt aan het vertrouwen blijkt uit het feit dat het vertrouwen groot was op het moment dat de communicatieadviseur in werd gezet. De communicatieadviseur zorgde ervoor dat kennis gedeeld werd doordat de partijen makkelijk hun verhaal konden doen en de bewoners vragen konden stellen. Daarbij zagen de bewoners dat middels de communicatieadviseur veel gedaan kon worden en werd de bereidheid aangetoond. Dit echter ook te maken met het feit dat acties werden ondernomen. In deze periode werden ook de gegevens van de bewoners meegenomen bij het rapport. Deze gegevens kwamen echter alleen in de bijlage en men kan dan ook afvragen in hoeverre dit zorgt voor een kwetsbare opstelling. Tijdens andere bijeenkomsten was er ook sprake van openheid doordat de partijen hun standpunten uitwisselde. Echter vanaf het moment dat verslagen worden opgesteld over de bijeenkomsten slaat dit meteen om. Zo was het verslag van de



expertmeeting voor de gemeente en het waterschap geen goede afspiegeling van wat er gezegd was in de meeting zelf. Zo waren de nuances niet meegenomen, waren de conclusies te kort door de bocht en een ander struikelpunt was de toon. Voor de bewoners werd het verslag ambtelijke echte moedwillig opgeblazen. Hetzelfde gold bij de afspraken die gemaakt werden over het verhogen van het polderpeil. Hieruit blijkt dat men open en constructief met elkaar kan praten, maar dat het vastleggen van deze gesprekken moeilijker is. Dit past ook bij het vertrouwen in het proces. Het lijkt ogenschijnlijk alsof het vertrouwen groot is, maar op het moment dat het proces niet verloopt zoals een partij wil dan zijn de verhoudingen meteen weer scherp.

### Samenwerkingsovereenkomst

Een samenwerkingsovereenkomst is een volgende manier waarop het vertrouwen kan groeien. Uit de interviews is gebleken dat er weinig concrete afspraken zijn gemaakt tussen de partijen. De meeste afspraken die er waren, waren basaal en ging via de e-mail. Zo is er ook geen monitoringsplan opgesteld, waarbij er ook geen een verantwoordelijke is bij de bewoners is die alle peilbuizen meet. Het gevolg is dat het meten minder consequent gebeurt en er geen regelmatige stroom van gegevens meer naar de gemeente gaat. In 2013 zijn er echter tijdens het bestuurlijk overleg maatregelen vastgelegd, die vervolgens verzegeld werden met een jaarlijks bestuurlijk overleg. Waar het voorheen een proces was constant wachten, zorgde deze afspraken voor het afronden van het proces. De zekerheid in dit proces, die gepaard met het maken van afspraken, heeft betrekking op het afronden van het proces en niet zozeer het vergroten van het vertrouwen. Daarbij komt nog dat de afspraken die gemaakt zijn het wantrouwen niet geheel hebben weggenomen. Zo geven de bewoners aan dat het afspreken van actiepunten iets heel anders is dan het daadwerkelijk uitvoeren en daarom willen zij zwart op wit hebben wanneer de afspraken uitgevoerd worden. Een andere manier waarop zekerheid werd verkregen was de betrokkenheid van de wethouder. Dit is niet zozeer een afspraak die op papier staat maar betekent wel dat duidelijkheid verschaft wordt. Wanneer de wethouder zich conformeert aan bepaalde uitspraken of afspraken dan moeten de andere partijen zich eraan houden. Dat afspraken het vertrouwen ook kunnen schaden blijkt uit het feit dat er de regel was dat de vragen gesteld moeten worden bij de deelgemeente. Voor de bewoners was dit omslachtig, omdat via een extra omweg vragen gesteld moesten. *'Als ik een keer met iemand anders sprak, dan was het: waarom heb je met diegene gesproken.'* Voor de gemeente was dit echter belangrijk, omdat voorheen aan de hele organisatie vragen gesteld werden.

### Bekendheid

De bekendheid is een volgende manier waarop het vertrouwen kan groeien. Voor de bewonerscommissie geldt dat er nog niet eerder was samengewerkt met de gemeente. Het gevolg hiervan was dat de bewoners niet op de hoogte waren van waar de informatie 'gehaald' moest worden en aan welke knoppen gedraaid moest worden. Daarnaast hadden de bewoners ook nog geen ervaring met hoe de vragen bestuurlijk geformuleerd moesten worden. De gemeente Rotterdam heeft veelvuldig op professioneel vlak samengewerkt met het waterschap en

ook met bewonersorganisaties. Hierbij is de communicatieadviseur er ook bijgehaald omdat deze eerder had samengewerkt met de bewonersorganisatie in Oud-Hillegersberg. Het is wel belangrijk dat ondanks eerdere, vooral negatieve, samenwerkingen wel met een open blik het proces wordt ingestapt. Wanneer dit niet gebeurt kan het schadelijke gevolgen hebben voor de samenwerking. Zo had de communicatieadviseur vanuit de eigen organisatie te horen gekregen dat het ging om mondige en lastige bewoners. Ondanks dit stapte de communicatieadviseur erin met de houding van verwacht het onverwachte. Volgens het waterschap wordt de samenwerking vergemakkelijkt als partijen eerdere ervaringen hebben, omdat men weet op welke manier je met elkaar moet spreken en wat je wel en niet gedaan kunt krijgen.

In het proces hebben de partijen weinig gewerkt aan het verkrijgen van bekendheid doordat er weinig formele momenten waren en de partijen elkaar niet geregeld spraken. Het proces wordt gekenmerkt door het delen van kennis en af en toe een bijeenkomst of een bewonersavond, maar niet doordat de partijen veelvuldig met elkaar om de tafel zitten. Een uitzondering was echter het inzetten van de communicatieadviseur, waarmee men de zichtbaarheid en zo de onderlinge relatie verbeterde. Dit kwam doordat men elkaars standpunten aanhoorde, het eigen verhaal kwijt kon en vragen kon stellen. Tevens waren de discussie met de bewoners ter voorbereiding van de infiltratiedrain een uitzondering. Op de momenten waarop de partijen veelvuldig contact hadden, zijn er meteen maatregelen genomen. Andere momenten zoals het opzoeken van de media en het inspreken bij de gemeenteraad hebben juist een tegenovergestelde invloed. Hiermee kan men wel het eigen verhaal verkondigen, maar ontstaat er geen gesprek tussen de partijen. Hierdoor kunnen de partijen niet met elkaar in conclaaf en zaait het daarnaast ook nog eens argwaan. Dit komt ook terug bij de participatieve monitoring. Het meten van de grondwaterstanden door de bewoners heeft wel geleid tot het in gesprek raken met de bewoners. Dit gesprek was echter een vraag- antwoord gesprek, dat veel liep via de mail, waardoor er geen discussie ontstond. Een verklaring kwam ook doordat het gesprek voor de bewoners werd gebruikt om aan te tonen dat er wat aan de hand was en door de gemeente om goodwill te kweken.

## **6.5 Deelconclusies**

Het ontwikkelen van kennis is onderzocht aan de hand van de rationele en systeem benadering, het argumentatieve en constructivistische benadering en het co-evolutie en toeschouwers-perspectief. In de casus Woerden is de kennis allereerst ontwikkeld doordat de partijen veel kennis hebben verzameld door het doen van onderzoeken. Dit is gericht op het verminderen van de onzekerheid en het nemen van de juiste maatregelen. De eerste onderzoeken zorgde echter zeker in de beginfase voor meer onzekerheid. Daarnaast is de kennis ontwikkeld doordat de ingestelde overlegmomenten gezorgd voor een gemeenschappelijk beeld, zoals over het doen van onderzoek, de financiering en de feiten. In sommige gevallen bleken de verschillen onoverbrugbaar en het vormen van een gemeenschappelijk beeld niet mogelijk, zoals bij de verantwoordelijkheid en investeringen. Als laatste hebben de partijen elk eigen kennis en ervaring en zijn

vanuit daar ook betrokken. Hierdoor hebben de partijen van elkaar geleerd en heeft dit geholpen bij het in kaart brengen van de problematiek en het vinden van een gemeenschappelijk oplossing. De vier factoren van kennis (institutioneel geheugen, kritische reflectie, communiceren en herhaaldelijke bijeenkomsten) hebben elk een andere bijdrage aan kennis in dit proces. Het institutioneel geheugen betekent dat kennis is behouden in dit proces, dit wordt geholpen door het feit dat de partijen al lang samenwerken en er een collectief geheugen is verkregen. De kritische reflectie heeft vooral plaats gevonden op de gedane onderzoeken en de eigen belangen, waardoor de partijen hun kennis steeds hebben aangepast aan de veranderde omstandigheden. Met als gevolg dat een steeds beter beeld ontstond van de situatie en de verschillende belangen. Herhaaldelijke momenten, zoals de interne overlegmomenten, hebben gezorgd voor discussie en het leren van elkaar. Dit komt doordat allerlei inzichten, nieuwe beelden en kennis op tafel komt. De communicatie, zoals de bewonersavonden, bijeenkomsten met marktpartijen en de heipalen dag, hebben gezorgd voor het delen van kennis en het verkrijgen van nieuwe inzichten. Uiteindelijk heeft de kennisontwikkeling ervoor gezorgd dat er een veranderd beeld in de casus is ontstaan doordat niet het nemen van maatregelen van de grondwaterstand centraal staat maar het in stand houden van het natuurlijk systeem. Bij de casus Rotterdam is de kennis allereerst ontwikkeld doordat de partijen afzonderlijk van elkaar kennis hebben verzameld door middel van onderzoeken, archieven, metingen en adviesrapporten om meer inzicht te krijgen in de situatie. Een verschil tussen de bewoners en de gemeente is dat het ontwikkelen van kennis gericht is op het nemen van maatregelen en voor de gemeente om te bekijken wat passend is binnen het beleid. De ontwikkelde kennis geeft echter niet de zekerheid dat de oplossingen ook daadwerkelijk het gewenste effect hebben. Voor de kennis als beelden geldt dat alleen over de technische kant van het verhaal een gemeenschappelijk beeld is gevormd. Het ontbreken van herhaaldelijke overlegmomenten heeft er echter voor gezorgd dat de partijen een ander beeld hebben van elkaars kennisniveau. Daarbij is een ander tegenstrijdig beeld dat de bewoners wel van de gemeente geleerd hebben, maar de gemeente niet van de bewoners. Ook de genomen maatregelen zijn niet genomen vanuit een gemeenschappelijk beeld, maar om het proces af te ronden. Als laatste heeft de kennisontwikkeling plaats gevonden doordat de partijen verschillende individuen hebben betrokken vanwege hun ervaring. Deze individuen hebben geholpen bij de voortgang van het proces. Van de vier factoren (institutioneel geheugen, kritische reflectie, communicatie en herhaaldelijke bijeenkomsten) is gebleken dat communicatie zorgt voor het delen van kennis en inzicht verkrijgen in elkaars belangen en dit geldt evenwel voor de momenten waarop de partijen bij elkaar waren. Dit waren echter geen herhaaldelijke momenten. Het institutioneel geheugen is bij het bevorderen van kennisontwikkeling niet sterk naar voren gekomen. Al geldt wel dat voor een kleine organisatie het belangrijk is dat personen worden behouden, doordat anders kennis wegvalt. De kritische reflectie zorgde ervoor dat de partijen steeds kritisch keken naar de verzamelde informatie en daardoor het probleem steeds beter in beeld krijgen en oplossingen konden nemen. Voor de bewoners gold dat zij door de reflectie ook bestuurlijke vaardigheden zich toe eigenden. Dit gebeurde net zoals

bij het verzamelen van kennis afzonderlijk van elkaar. Opvallend is wel dat in deze casus de kennis voor de bewoners werd gebruikt om invloed uit te oefenen op het proces.

Het niveau van vertrouwen in beide casussen is onderzocht middels competentie en intentievertrouwen en drie factoren (openheid, samenwerkingsovereenkomst en bekendheid). Bij de casus Woerden heeft het vertrouwen zich ontwikkeld, doordat de partijen hebben geïnvesteerd in het kunnen en de wil. Hierdoor zijn de partijen in staat om hun taak uit te voeren en bereid om samen te werken aan een gemeenschappelijke oplossing. Dit hangt samen met het vertrouwen in de betrokken personen de partijen. Bovendien hebben de drie factoren gezorgd voor het toenemende vertrouwen. De partijen durven zich kwetsbaar op te stellen, er is duidelijkheid ontstaan en partijen weten wat ze aan elkaar hebben. Bij de casus Rotterdam is op het moment dat maatregelen genomen worden het vertrouwen groot is maar in andere periodes is er sprake van strijd tussen de partijen. Het wankel vertrouwen wordt in deze casus vooral bepaald door de bereidheid die de partijen ervaren. Dit komt doordat deze bereidheid wordt beïnvloed door de slagkracht of het ontbreken daarvan, de voortgang in het proces en de verwachtingen van de bewoners. Daarnaast wordt ook getwijfeld aan de kunde van de partijen. De drie factoren (openheid, samenwerkingsovereenkomst en bekendheid) geven maar deels een verklaring. Aan de ene kant is er sprake van openheid door de partijen alle kennis delen en inzicht geven in de eigen belangen en zijn afspraken gemaakt en maatregelen genomen. Aan de andere kant geldt dat getwijfeld wordt over deze afspraken en dat de partijen weinig moeite doen om elkaar te vinden.

## Hoofdstuk 7 – Conclusie & Aanbevelingen

In het laatste hoofdstuk komen alle zaken uit de voorgaande hoofdstukken samen. Allereerst worden de verschillende deelvragen beantwoord om vervolgens antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag (7.1). Aansluitend daarop volgt de reflectie, waarmee ingegaan wordt op aandachtspunten en beperkingen van het onderzoek (7.2). Het hoofdstuk wordt tenslotte afgesloten met een advies gericht op het gebruik van participatieve monitoring (7.3).

### 7.1 Conclusies

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de deelvragen en de hoofdvraag.

#### *7.1.1 Deelvraag 1- Doel Participatieve monitoring*

Beide casussen, het Schilderskwartier en Oud Hillegersberg, hebben te maken met lage grondwaterstanden en funderingsproblematiek. Het gaat er echter om een preventieve aanpak omdat er nog geen schade aan de funderingen is opgetreden. De hoogte van de grondwaterstand speelt bij deze problematiek een belangrijke rol, omdat dat kan zorgen voor funderingsschade. Om inzicht te krijgen in de hoogte van de grondwaterstanden wordt het grondwater gemeten door middel van peilbuizen. Dit wordt in beide casussen zowel gedaan door de gemeente als door de bewoners. In Oud-Hillegersberg meten de partijen, de bewoners en gemeente, afzonderlijk van elkaar de grondwaterstand. De gemeente Rotterdam heeft hiervoor een groot gemeentelijk netwerk, bestaande uit ongeveer 2000 peilbuizen die automatisch de grondwaterstanden meten en de bewoners hebben bij verschillende huizen en in straten peilbuizen staan. Bij het Schilderskwartier geldt dat voorheen de bewoners en gemeente ook afzonderlijk van elkaar de grondwaterstanden hebben gemeten, maar dat de bewoners nu de verantwoordelijkheid hebben om alle peilbuizen, ook die van de gemeente, te meten. De eerste deelvraag gaat over het gebruik van participatieve monitoring bij het meten van de grondwaterstanden: *Waarvoor wordt participatieve monitoring door de betrokken partijen ingezet in beide casussen?*

Het gebruik van participatieve monitoring is aan de hand van drie benaderingen en drie functies geanalyseerd. De analyse laat zien dat zowel bij de casus Woerden als bij de casus Rotterdam participatieve monitoring een sterke signalerende functie waar, doordat kennis wordt verkregen over de hoogte en ontwikkeling van de grondwaterstand en weet men of de palen wel of niet onder water staan. Hieruit kunnen allerlei zaken worden afgeleid en weten de bewoners waar het probleem zich voordoet en wat de ernst van de situatie is. Participatieve monitoring heeft dan ook een lerende functie voor de bewoners. De bewoners zijn in beide casussen ook de grondwaterstand gaan meten om hun kennisniveau te vergroten en vanwege het heersende wantrouwen. Voor beide casussen werden de gegevens vervolgens gebruikt om in gesprek te komen met de andere partijen. Bij de casus Rotterdam was dit voor de bewoners belangrijk om aan te kunnen tonen dat er daadwerkelijk een probleem is en daarmee druk te zetten op het proces. Voor de casus Woerden was het in gesprek raken geen doel waarvoor men is begonnen, maar zorgde de gesprekken er wel voor dat men de

deskundigheid kon aantonen. Een verschil tussen beide casussen is dat participatieve monitoring bij de casus Woerden heeft geleid tot gezamenlijk leren, doordat met een kritisch blik door alle partijen richting de andere meetgegevens werd gekeken en het onderzoek kwalitatief verbeterd werd. Dit ontstond echter pas nadat de gegevens gedeeld werden. De andere partijen gebruiken participatieve monitoring vanuit de culturele benadering om het wantrouwen om te zetten in een vertrouwensrelatie. Dit komt allereerst door dat signalerende en lerende functie van participatieve monitoring beperkt is doordat zij al beschikken over eigen peilbuizen en participatieve monitoring alleen voor aanvullende kennis zorgt. Al hebben de meetgegevens van de bewoners in de casus Woerden wel gezorgd voor een leerproces bij alle partijen. In beide casussen zijn de bewoners begonnen met het meten van de grondwaterstanden en werd dit gestimuleerd door de andere partijen. Door de gegevens te gebruiken bij de onderzoeken werd aan de bewoners laten zien dat zij serieus genomen worden. Een verschil tussen beide casussen is dat bij de casus Woerden de gemeente een afhankelijkheidsrelatie heeft gecreëerd doordat de bewoners alle peilbuizen meten, terwijl bij de casus Rotterdam juist werd gezegd dat er geen afhankelijkheidsrelatie ontstaat. Het gevolg hiervan is dat bij de casus Woerden er een gezamenlijk leerproces is ontstaan en dit bij de casus Rotterdam ontbrak.

Concluderend kan gezegd worden dat participatieve monitoring voor de bewoners een inhoudelijk aspect heeft, waardoor de eigen positie versterkt wordt en invloed uitgeoefend kan worden op het proces. Voor de andere partijen is participatieve monitoring gericht op het vergroten van het draagvlak en daarmee het verbeteren van het vertrouwen. Daarbij heeft het vooral in de beginfase van het proces en wanneer maatregelen genomen worden een prominente rol en niet zozeer als het proces al vorm gekregen heeft

### **7.1.2 Deelvraag 2- Kennisontwikkeling**

Het meten van de grondwaterstanden zorgt o.a. voor kennis over de hoogte van de grondwaterstanden. Bij de grondwater- en funderingssituatie is het meten van de grondwaterstanden alleen niet voldoende. Zo is er ook kennis nodig over de bodemopbouw en de funderingen van de huizen. De volgende stap is ligt hier dan ook op: *Op welke wijze vindt kennisontwikkeling in beide casussen plaats?*

Het ontwikkelen van kennis is onderzocht aan de hand van de rationele en systeem benadering, het argumentatieve en constructivistische benadering en het co-evolutie en toeschouwers-perspectief. In de casus Woerden is de kennis allereerst ontwikkeld doordat de partijen veel kennis hebben verzameld door het doen van onderzoeken. Dit is gericht op het verminderen van de onzekerheid en het nemen van de juiste maatregelen. De eerste onderzoeken zorgde echter zeker in de beginfase voor meer onzekerheid. Daarnaast is de kennis ontwikkeld doordat de ingestelde overlegmomenten gezorgd voor een gemeenschappelijk beeld, zoals over het doen van onderzoek, de financiering en de feiten. In sommige gevallen bleken de verschillen onoverbrugbaar en het vormen van een gemeenschappelijk beeld niet mogelijk, zoals bij de

verantwoordelijkheid en investeringen. Als laatste hebben de partijen elk eigen kennis en ervaring en zijn vanuit daar ook betrokken. Hierdoor hebben de partijen van elkaar geleerd en heeft dit geholpen bij het in kaart brengen van de problematiek en het vinden van een gemeenschappelijk oplossing. De vier factoren van kennis (institutioneel geheugen, kritische reflectie, communiceren en herhaaldelijke bijeenkomsten) hebben elk een andere bijdrage aan kennis in dit proces. Het institutioneel geheugen betekent dat kennis is behouden in dit proces, dit wordt geholpen door het feit dat de partijen al lang samenwerken en er een collectief geheugen is verkregen. De kritische reflectie heeft vooral plaats gevonden op de gedane onderzoeken en de eigen belangen, waardoor de partijen hun kennis steeds hebben aangepast aan de veranderde omstandigheden. Met als gevolg dat een steeds beter beeld ontstond van de situatie en de verschillende belangen. Herhaaldelijke momenten, zoals de interne overlegmomenten, hebben gezorgd voor discussie en het leren van elkaar. Dit komt doordat allerlei inzichten, nieuwe beelden en kennis op tafel komt. De communicatie, zoals de bewonersavonden, bijeenkomsten met marktpartijen en de heipalen dag, hebben gezorgd voor het delen van kennis en het verkrijgen van nieuwe inzichten. Uiteindelijk heeft de kennisontwikkeling ervoor gezorgd dat er een veranderd beeld in de casus is ontstaan doordat niet het nemen van maatregelen van de grondwaterstand centraal staat maar het in stand houden van het natuurlijk systeem. Bij de casus Rotterdam is de kennis allereerst ontwikkeld doordat de partijen afzonderlijk van elkaar kennis hebben verzameld door middel van onderzoeken, archieven, metingen en adviesrapporten om meer inzicht te krijgen in de situatie. Een verschil tussen de bewoners en de gemeente is dat het ontwikkelen van kennis gericht is op het nemen van maatregelen en voor de gemeente om te bekijken wat passend is binnen het beleid. De ontwikkelde kennis geeft echter niet de zekerheid dat de oplossingen ook daadwerkelijk het gewenste effect hebben. Voor de kennis als beelden geldt dat alleen over de technische kant van het verhaal een gemeenschappelijk beeld is gevormd. Het ontbreken van herhaaldelijke overlegmomenten heeft er echter voor gezorgd dat de partijen een ander beeld hebben van elkaars kennisniveau. Daarbij is een ander tegenstrijdig beeld dat de bewoners wel van de gemeente geleerd hebben, maar de gemeente niet van de bewoners. Ook de genomen maatregelen zijn niet genomen vanuit een gemeenschappelijk beeld, maar om het proces af te ronden. Als laatste heeft de kennisontwikkeling plaats gevonden doordat de partijen verschillende individuen hebben betrokken vanwege hun ervaring. Deze individuen hebben geholpen bij de voortgang van het proces. Van de vier factoren (institutioneel geheugen, kritische reflectie, communicatie en herhaaldelijke bijeenkomsten) is gebleken dat communicatie zorgt voor het delen van kennis en inzicht verkrijgen in elkaars belangen en dit geldt evenwel voor de momenten waarop de partijen bij elkaar waren. Dit waren echter geen herhaaldelijke momenten. Het institutioneel geheugen is bij het bevorderen van kennisontwikkeling niet sterk naar voren gekomen. Al geldt wel dat voor een kleine organisatie het belangrijk is dat personen worden behouden, doordat anders kennis wegvalt. De kritische reflectie zorgde ervoor dat de partijen steeds kritisch keken naar de verzamelde informatie en daardoor het probleem steeds beter in beeld krijgen en oplossingen konden nemen. Voor de bewoners gold dat zij door de reflectie ook bestuurlijke vaardigheden zich toe eigenden. Dit gebeurde net zoals

bij het verzamelen van kennis afzonderlijk van elkaar. Opvallend is wel dat in deze casus de kennis voor de bewoners werd gebruikt om invloed uit te oefenen op het proces.

### **7.1.3 Deelvraag 3- Vertrouwen**

Het proces rondom de grondwater- en funderingssituatie heeft in beide casussen te maken met meerdere partijen die elk hun eigen belangen hebben en trachten samen te werken om tot een oplossing te komen voor het probleem. Vertrouwen speelt hierbij een belangrijke rol en hierop ligt de focus van de volgende deelvraag: *Hoe komt het vertrouwen in beide casussen naar voren?*

Het niveau van vertrouwen in beide casussen is onderzocht middels competentie en intentievertrouwen en drie factoren (openheid, samenwerkingsovereenkomst en bekendheid). Bij de casus Woerden geldt dat het vertrouwen zich heeft ontwikkeld van wantrouwen naar vertrouwen tussen de partijen. Dit komt omdat de partijen geïnvesteerd hebben in het kunnen en de wil. De persoonlijke wisselingen, het inzetten op de communicatie, het gezamenlijk uitvoeren van onderzoeken hebben ervoor gezorgd dat de partijen in staat zijn om hun taak uit te voeren. Voor de wil geldt dat de partijen bereid zijn om samen te werken aan een gemeenschappelijke oplossing. De partijen laten de bereidheid zien door zicht te richten op het naar boven halen van de feiten in plaats van de schuldvraag, aanwezig zijn bij de overlegmomenten en het innovatieonderzoek met z'n alle uitbesteden en betalen. Bovendien hebben de drie factoren, openheid, bekendheid en samenwerkingsovereenkomst, gezorgd voor het toenemende vertrouwen. De partijen durven zich allereerst kwetsbaar op te stellen en geven inzicht in de eigen doelstellingen en zoeken over gevoelige onderwerpen consensus. Het betrekken van de bewoners bij de overlegmomenten is hierbij van groot belang geweest. Daarnaast is door het ondertekenen van de samenwerkingsovereenkomst duidelijkheid ontstaan en hebben de overlegmomenten ervoor gezorgd dat de partijen weten wat ze aan elkaar hebben en heeft elke partij in zijn rol kunnen groeien.

Bij de casus Rotterdam is op het moment dat maatregelen genomen worden het vertrouwen groot is maar in andere periodes is er sprake van strijd tussen de partijen. Het wankel vertrouwen wordt in deze casus vooral bepaald door de bereidheid die de partijen ervaren. Hierbij is er sprake van een tegenstrijdig beeld over de bereidheid doordat de bewoners van mening zijn dat de gemeente te weinig tijd, aandacht en energie in het proces stopt, terwijl de gemeente vindt dat zij veel gedaan heeft. Dit komt doordat deze bereidheid wordt beïnvloed door de slagkracht of het ontbreken daarvan, de voortgang in het proces en de verwachtingen van de bewoners. Daarnaast wordt ook getwijfeld aan de kunde van de partijen. De bewoners vinden dat het kennisniveau van de gemeente niet naar behoren is om het probleem aan te pakken en de gemeente twijfelt aan de representativiteit van de bewoners. De drie factoren (openheid, samenwerkingsovereenkomst en bekendheid) geven maar deels een verklaring. Aan de ene kant is er sprake van openheid door de partijen alle



kennis delen en inzicht geven in de eigen belangen en zijn afspraken gemaakt en maatregelen genomen. Aan de andere kant geldt dat getwijfeld wordt over deze afspraken en dat de partijen weinig moeite doen om elkaar te vinden. Bij deze casus spelen de drie factoren een minder grote rol bij het ontwikkelen van vertrouwen. Het wankele vertrouwen wordt in deze casus vooral bepaald door de bereidheid die de partijen ervaren. Deze bereidheid wordt beïnvloed door de slagkracht of het ontbreken daarvan en de verwachtingen van de bewoners.

#### **7.1.4 Deelvraag 4- Vergelijking twee casussen**

In dit onderzoek zijn twee casussen gebruikt. De volgende deelvraag gaat dan ook in op de verschillen tussen beide casussen. *Zijn er verschillen en overeenkomsten te onderscheiden tussen de twee casussen wat betreft de effecten van participatieve monitoring op kennisontwikkeling en vertrouwen?*

Voor beide casussen geldt dat participatieve monitoring allereerst betekende dat de bewoners nieuwe kennis verkregen en daardoor meer inzicht ontstond in de problematiek en dat dit voor de andere partijen aanvullende kennis was. Ten tweede zijn de bewoners begonnen met participatieve monitoring en werd dit vervolgens gestimuleerd door de gemeente door de gegevens van de bewoners mee te nemen bij de onderzoeken. Tevens droeg participatieve monitoring bij aan het in gesprek raken met elkaar en in beide casussen heeft participatieve monitoring geen rol van betekenis gespeeld bij de kennis als competenties.

Er is echter wel een duidelijk verschil te zien tussen het effect van participatieve monitoring. Dit heeft vooral te maken met het doel waarvoor de partijen participatieve monitoring gebruiken. Bij de casus Rotterdam worden de gegevens, verkregen door het meten van de grondwaterstand, gebruikt als bewijslast om aan te tonen dat er daadwerkelijk een probleem is. De gemeente heeft hier alleen op ingespeeld door deze mee te nemen in de bijlage en dit gebeurde pas nadat de bewoners hiernaar vroegen. Daarentegen bij de casus Woerden heeft de gemeente gevraagd aan de bewoners of zij de gegevens wilde delen met de andere partijen en neemt de gegevens van de bewoners mee bij alle onderzoeken. Daarbij zijn de bewoners ook gericht op het aantonen van de deskundigheid en het in discussie gaan met de andere partijen. Dit heeft als gevolg dat de participatieve monitoring bij de casus Woerden heeft geleid tot een gezamenlijk leereffect, terwijl dit bij de casus Rotterdam niet is gebeurd maar zijn wel maatregelen genomen om de grondwaterstand te verhogen. Het leidt alleen tot kennis als beelden wanneer de partijen met elkaar in discussie gaan. Een ander verschil tussen beide casussen is dat de gemeente Rotterdam benadrukt dat er geen afhankelijkheidsrelatie is ontstaan, terwijl bij de casus Woerden wel een afhankelijkheidsrelatie is ontstaan omdat de bewoners alle peilbuizen meten.

Het effect van participatieve monitoring is dan ook afhankelijk van de houding van de partijen in het proces en waarvoor de partijen participatieve monitoring gebruiken.

### **7.1.5 Beantwoording hoofdvraag**

Na het beantwoorden van de verschillende deelvragen, staat nu de hoofdvraag centraal. ‘ *Wat zijn de effecten van monitoring door particulieren of private partijen (participatieve monitoring) op kennisontwikkeling en vertrouwen tussen de partijen rond de grondwater- en funderingssituatie in de twee casussen?*

Over de relatie participatieve monitoring en kennisontwikkeling kan geconcludeerd worden dat participatieve monitoring een positieve invloed heeft op kennisontwikkeling. Dit komt allereerst doordat expliciete kennis over de hoogte en ontwikkeling van de grondwaterstand verkregen wordt. Het hangt van de partij af of dit nieuwe of aanvullende kennis betreft. Daarnaast zorgt het voor kennis overgenomen maatregelen. Voor kennis als beelden is het belangrijk dat er een gemeenschappelijk beeld ontstaat. Participatieve monitoring draagt hier in zoverre aan bij dat de partijen veelvuldig in gesprek met elkaar komen. Daarnaast wordt met het gebruik van participatieve monitoring betekenis gegeven doordat niet alleen de grondwaterstand gemeten kan worden, maar ook de hoogte van de betonoplangers. Het betekent echter niet dat het gebruik van participatieve monitoring zorgt voor een gemeenschappelijk beeld over allerlei andere inzichten. Tevens zorgt participatieve monitoring niet voor kennisontwikkeling als vaardigheid. Dit komt omdat participatieve monitoring geen instrument is dat persoonsafhankelijk is, dit blijkt wel uit het feit dat de bewoners en de gemeente de grondwaterstand meten. Als laatste helpt participatieve monitoring wel bij de vier factoren (kritische reflectie, institutioneel geheugen, herhaaldelijke momenten en communicatie) van kennisontwikkeling. Participatieve monitoring draagt bij aan communicatie en herhaaldelijke momenten doordat het een instrument is waarmee zowel bewoners als de andere partijen eenvoudig hun boodschap, middels grafieken, kunnen overbrengen naar de andere partijen en eenvoudig en snel met de bewoners in gesprek komen. Wanneer de gegevens in grafieken gezet worden met rode lijnen als het grondwater te laag staat, spreekt dit bovendien tot de verbeelding. Daarnaast draagt het bij aan kritische reflectie wanneer de partijen hun gegevens delen en met elkaar in discussie gaan over de juistheid van de gegevens en hiervoor een gemeenschappelijk beeld vormen. Participatieve monitoring draagt daarnaast bij aan herhaaldelijke bijeenkomsten, doordat geregeld gegevens worden verzameld. Voor het institutioneel geheugen geldt dat niet duidelijk naar voren komt hoe participatieve monitoring daaraan kan bijdragen. Behalve doordat de bewoners kennis krijgen over de hoogte en ontwikkeling van de grondwaterstand en hierover een collectief geheugen wordt verkregen en deze niet constant hoeft te worden opgezocht. De invloed die participatieve monitoring heeft op kennisontwikkeling is vooral in de beginfase en naarmate het proces vordert spelen de metingen een mindere belangrijke rol. Hieraan liggen een aantal redenen ten grondslag. Voor de bewoners geldt dat zij naarmate het proces vordert andere kennis tot hun beschikking krijgen en de metingen niet de enige bron van kennis meer zijn waarmee invloed wordt uitgeoefend op het proces. Daarbij worden de metingen minder gebruikt om aan te tonen daadwerkelijk een probleem is, omdat de partijen hiervan al bewust zijn. Vanaf het moment dat maatregelen worden genomen neemt participatieve monitoring een rol opnieuw een centrale rol in, omdat dan gekeken moet

worden of de maatregelen effectief zijn. Als laatste geldt dat de metingen, zo blijkt uit de casussen, wanneer deze voor waar worden aangenomen geen rol van betekenis meer spelen bij de discussie.

Participatieve monitoring heeft daarnaast een positieve invloed op het vertrouwen. Naar voren is gekomen dat participatieve monitoring is ingezet om het wantrouwen om te zetten in een vertrouwensrelaties. Het inzetten van participatieve monitoring betekent dat de partijen hun wil tonen, doordat wordt laten zien dat de bewoners serieus genomen worden en men streeft naar een gemeenschappelijk oplossing. Wanneer de gegevens van de bewoners daadwerkelijk worden gebruikt bij de onderbouwing van het onderzoek of bij het beleid draagt dit ook bij aan het vertrouwen, doordat niet wordt getwijfeld aan de deskundigheid van de bewoners. Daarbij is het voor de bewoners ook een manier om hun deskundigheid en betrouwbaarheid te laten en daarmee wordt het vertrouwen in de competenties vergroot. Bovendien geldt dat wanneer de bewoners zelf beginnen met meten zij ook laten zien dat ze de problematiek serieus nemen. De positieve invloed op vertrouwen komt ook doordat participatieve monitoring bijdraagt aan de openheid en bekendheid. Middels het gebruik van participatieve monitoring is veelvuldig contact tussen de betrokken partijen, waarbij het een manier is om sociale relaties op te bouwen en wordt daarmee gewerkt aan de bekendheid. Voor de openheid geldt dat de andere partijen zich kwetsbaar opstellen door de gegevens mee te nemen bij de onderzoeken en dit geldt helemaal wanneer de bewoners alle peilbuizen, ook die van de gemeente, gaan meten. Daarbij wordt ook een signaal afgegeven dat men niets te verbergen heeft. Een voorwaarde hierbij is wel dat de partijen hun gegevens met elkaar delen en de partijen met elkaar in discussie gaan. Voor de laatste factor van vertrouwen, samenwerkingsovereenkomst, geldt dat het niet duidelijk naar voren is gekomen hoe participatieve monitoring kan bijdragen. Echter het opstellen van een monitoringsplan geeft de partijen wel meer duidelijkheid, doordat de partijen weten wie, wanneer, wat moet meten en de kans op opportunistisch gedrag kleiner wordt. Dit kan als gevolg hebben dat de partijen geregeld blijven meten. Evenals bij kennisontwikkeling geldt dat participatieve monitoring een belangrijke rol speelt als er wantrouwen is en de partijen nog geen gesprekspartners zijn. Vanaf het moment dat het proces zich in de volgende fase bevindt dan levert het alleen nog informatie op. Wanneer vervolgens maatregelen genomen worden dan is het gebruik van participatieve monitoring een middel om de effectiviteit van de maatregelen na te gaan.

## **7.2 Reflectie**

In deze paragraaf wordt het onderzoek gereflecteerd. Daarbij komt de theorie aanbod, maar ook de gekozen aanpak van het onderzoek.

### **7.2.1 Meerwaarde van theorie**

Het onderzoek draagt bij aan de ontwikkeling van de rol die participatieve monitoring speelt bij kennisontwikkeling en vertrouwen. Om de koppeling met kennisontwikkeling en vertrouwen te duiden worden drie benaderingen en drie functies van monitoring gebruikt. Deze theorie heeft meerwaarde voor dit

onderzoek, omdat duidelijk te achterhalen is met welk doel participatieve monitoring door de partijen is ingezet. Het doel van participatieve monitoring is van invloed op de relatie van participatieve monitoring en kennisontwikkeling en vertrouwen. Een nadeel van deze theorie is dat het gespitst op monitoring en niet zozeer op participatieve monitoring. Dit blijkt wel uit het feit dat de rationele benadering uitgaat van een sturende partij, terwijl participatieve monitoring juist gaat om het betrekken van diverse belanghebbenden. Daarnaast is het onderscheid tussen signaleren en leren moeilijk te maken, doordat een signalerende functie van monitoring niet voldoende is in een proces. Wanneer men monitoring gebruikt om te achterhalen wat de hoogte van de grondwaterstand is, maar hier vervolgens niets mee doet. Dan had men net zo goed niet de grondwaterstand kunnen meten.

Kennisontwikkeling en vertrouwen zijn daarnaast de twee andere variabelen waarop het onderzoek is gericht. Voor het ontwikkelen van kennis wordt gebruik gemaakt van de benadering van Jolly (2003) en Van Buuren (2006). Doordat deze benaderingen zich richten op drie verschillende niveaus van kennisontwikkeling is te achterhalen welke kennis de partijen verzameld hebben en hoe dit stand gekomen is. Een duidelijk onderscheid tussen de drie benaderingen van kennisontwikkeling is echter niet zomaar te maken, doordat de drie benaderingen veelal door elkaar heen lopen. Zo is het verzamelen van kennis door middel van onderzoeken nodig voor de discussie die ontstaan. Daarbij laten deze casussen zien, doordat de partijen weinig eerdere kennis hadden opgedaan over deze problematiek, dat het verzamelen van kennis een grote speelt. Vooral bij de casus Rotterdam wordt harde kennis door de bewoners gezien als de manier waarop het probleem opgelost kan worden. Al laten de casussen zien dat ervaring, arbeidsverleden en persoonlijke vaardigheden belangrijk zijn bij het in gesprek raken en vervolgens op constructieve wijze met elkaar in gesprek raken. Bovendien verklaart de theorie niet waarom bepaalde processen in één van de benaderingen blijven steken. Dit komt doordat de rol die verhoudingen spelen en de macht niet meegenomen worden bij het ontwikkelen. Hierdoor is alleen aan te geven welke kennis en hoe de kennis verzameld is, maar kan niet geanalyseerd worden welke rol de kennis heeft in een proces en of dit van invloed is op het verzamelen van nog meer kennis. Dit is op te merken uit het feit dat de eerste maatregel, het leggen van de infiltratiedrain, bij de casus Rotterdam niet is genomen met veel kennis maar om het proces af te ronden.

Voor het achterhalen van het vertrouwen in de casussen wordt gebruik gemaakt van competentie- en intentievertrouwen. Deze theorie heeft zijn meerwaarde omdat onderscheiden wordt waarop het vertrouwen op gebaseerd is en hoe dit tot stand komt. Daarnaast helpt het bepaalde punten naar voren brengen die in eerste instantie onbegrijpelijk lijken, zoals de inspanning en de belangen. Een minpunt is echter dat de theorie alleen laat zien welke factoren zorgen voor het vertrouwen en niet welke processen daarvan invloed op zijn. Zo kan de voortgang van het proces, de slagkracht van de partijen en het verwachtingspatroon dat de partijen hebben van grote invloed zijn op het vertrouwen.

### **7.2.2 Vraagstuk van participatieve monitoring**

Voor het gebruik van participatieve monitoring geldt dat het in zoverre een rol speelt bij dit vraagstuk doordat bewoners eigen kennis krijgen. Hiermee kunnen de bewoners aantonen dat er een probleem is, hun deskundigheid laten zien en in gesprek komen met de andere partijen. Voor de gemeente geldt dat participatieve monitoring een manier is waarop bewoners betrokken kunnen worden bij het proces en daarmee het draagvlak vergroot wordt. Het bij elkaar brengen van de partijen is belangrijk bij het vraagstuk van grondwater- en funderingssituatie, doordat elke partij een eigen verantwoordelijkheid heeft. Wanneer de partijen bij elkaar gebracht worden kan discussie ontstaan over de kennis en de mogelijke oplossingen. Daarbij zijn meerdere partijen, waaronder de bewoners, bezig met het vraagstuk en het verzamelen van kennis. Het betekent echter niet altijd dat participatieve monitoring zorgt voor het ontstaan van een gemeenschappelijk beeld of het nemen van maatregelen. Een kanttekening hierbij is dat als er schade is opgetreden aan de funderingen geen rol van betekenis speelt en als het proces vergevorderd deze rol vrij klein is. Op het moment dat maatregelen genomen worden kan participatieve monitoring weer belangrijk worden om de effectiviteit van de maatregelen in de gaten te houden.

### **7.2.3 Reflectie op onderzoek**

Voor dit onderzoek zijn verschillende partijen geïnterviewd. Hier schuilt echter meteen een beperking, omdat niet alle betrokken partijen en personen zijn geïnterviewd. Beide casussen hebben namelijk te maken gehad met persoonlijke wisselingen, vertegenwoordigers van partijen die vervangen werden en is bij de casus Woerden ook het Hoogheemraadschap uit het proces gestapt. Alle wisselingen vonden echter plaats ruim voordat het onderzoek begon, waardoor ervoor gekozen is om deze partijen en personen niet mee te nemen in het onderzoek. Mogelijk had een completer beeld kunnen ontstaan, vooral over de beginperiode, als deze personen wel geïnterviewd waren. Een nadeel van het wel meenemen is dat deze personen de ontwikkelingen niet meer hebben meegekregen en daardoor mogelijk een ander beeld hebben van het proces en verhoudingen dan de andere partijen. Een andere beperking van het onderzoek is dat het gaat om een momentopname. Hierdoor kunnen de personen beïnvloed worden door ontwikkelingen en situaties die op dat moment spelen. In dit onderzoek is geprobeerd met het stellen van verschillende vragen over hetzelfde onderwerp en de antwoorden te coderen dit nadeel zo klein mogelijk te maken. Als laatste gaven sommige respondenten nieuwe punten aan, die bij eerder geïnterviewde respondenten niet meer nagevraagd konden worden. Voor een vollediger beeld zou hier ook bij andere partijen naar gevraagd dienen te worden.

Het onderzoek is omwille van praktische redenen afgebakend tot kennisontwikkeling en vertrouwen met als centrale onderzoekseenheden twee casussen, Oud-Hillegersberg en het Schilderskwartier. Dit schetst ook meteen enkele beperkingen van het onderzoek. Uit de analyse bleek namelijk dat communicatie en betrokkenheid twee andere belangrijke factoren zijn in het proces. Een vervolgonderzoek kan de rol van participatieve monitoring daarop onderzoeken. Tevens kan vervolgonderzoek zich richten op meerdere

casussen waarbij getoetst wordt of participatieve monitoring ook bij die casussen bijdraagt aan de factoren van kennisontwikkeling en vertrouwen.

### **7.3 Advies**

Op basis van de analyse van beide casussen wordt eerst gekeken welke rol participatieve monitoring kan spelen bij een ingewikkeld vraagstuk om te komen tot een constructieve dialoog en uiteindelijk tot het oplossen van het vraagstuk. Ten tweede worden een aantal aanknopingspunten te geven voor het gebruik van participatieve monitoring, die zich richten op kennisontwikkeling en vertrouwen.

Voor participatieve monitoring geldt dat het bij kan dragen aan een constructieve dialoog en bij de uiteindelijke oplossing van het vraagstuk. Hiervoor is het belangrijk dat de bewoners zelf beginnen met participatieve monitoring en dat dit niet vanuit de gemeente wordt ‘opgedragen’. Om tot een discussie te komen is het belangrijk dat de bewoners niet trachten om hiermee meteen maatregelen te kunnen nemen, maar juist om eigen kennis op te doen en in gesprek te raken met de andere partijen. Een belangrijke voorwaarde hierbij is dat de bewoners zich wel verenigen in een organisatie, opdat er een aanspreekpunt voor de gemeente is. Vervolgens is het belangrijk dat de gemeente participatieve monitoring stimuleert, door de gegevens mee te nemen bij onderzoeken en niet alleen in de bijlage te verwerken. Een moeilijkheid hierbij wel is dat de gemeente een gevoel moet hebben wanneer men en wie de gegevens gevraagd worden. Wil participatieve monitoring bijdragen aan een constructieve dialoog is het daarnaast belangrijk dat de bewoners een gevoel van ‘meedoen’ krijgen, dit kan bewerkstelligd worden door de bewoners alle peilbuizen te laten meten. Hierdoor ontstaat er namelijk een afhankelijkheidsrelaties.

Aanknopingspunten voor het gebruik van participatieve monitoring

1. Voor de bewoners is participatieve monitoring een belangrijk instrument gebleken om laagdrempelig en eenvoudig kennis te verzamelen. Het is aan te bevelen aan andere bewoners die te maken krijgen met funderingsproblematiek om te gebruik te maken van participatieve monitoring. Voor de betrouwbaarheid van de gegevens is het belangrijk gebleken dat de peilbuizen zijn geplaatst door een erkend bedrijf. Het is aan te bevelen om de peilbuizen bij de bewoners altijd door een bedrijf te laten plaatsen en niet zomaar zelf met een stok het grondwater te meten.
2. Voor kennisontwikkeling geldt dat herhaaldelijke ontmoetingen van belang zijn om met elkaar in discussie te geraken. Participatieve monitoring is een instrument waardoor de partijen en in het bijzonder met de bewoners in gesprek gekomen wordt. Dit komt omdat er veelvuldig contact is over de metingen. Het in gesprek raken alleen is niet voldoende voor kennisontwikkeling. Belangrijk is dat de partijen met elkaar in discussie gaan over alle metingen, naar de juistheid van de gegevens en de eventuele afwijkingen kijken en gericht zijn op het vormen van een gemeenschappelijk beeld.

3. Participatieve monitoring draagt bij aan de communicatie doordat het een instrument is waarmee de partijen eenvoudig hun boodschap kunnen overbrengen. Het is aan te bevelen om de gegevens van de bewoners in een grafiek op te nemen waarin duidelijk naar voren komt of de palen wel of niet onder water staat. Dit spreekt snel tot de verbeelding en helpt bij het overbrengen van de boodschap of het verhaal.
4. Voor de andere partijen, waaronder de gemeente, is participatieve monitoring een instrument gebleken waarop het wantrouwen omgezet wordt in een vertrouwensrelaties. Het is aan te bevelen aan andere gemeentes die te maken krijgen met de grondwater- en funderingssituatie om tijdig participatieve monitoring in te zetten
5. Het is daarnaast aan te raden om de bewoners alle peilbuizen, ook die van de gemeente, te laten meten. Hiermee krijgen de bewoners een eigen verantwoordelijkheid in het proces, wordt de twijfel weggenomen in het proces en kan het vertrouwen groeien. Hierbij is het wel van belang dat het meten gedaan wordt door een bewonersorganisatie en het liefst een en dezelfde persoon. Dit heeft alles te maken met de nauwkeurigheid en de betrouwbaarheid. Hiervoor is het ook belangrijk dat er een monitoringsplan wordt opgesteld waarin in staat wie, wanneer, wat moet gaan meten. Op deze manier ontstaat duidelijkheid en is de kans op opportunistisch gedrag kleiner. Tevens is het noodzakelijk dat af en toe iemand van de gemeente mee gaat bij het meten. Hierdoor is niet alleen check bij het meten, maar is het ook het moment waarop er contact is tussen de bewoners en de gemeente. Het zorgt op die manier voor herhaaldelijke contactmomenten waarmee bekendheid opgebouwd kan worden. Een bijkomend voordeel is dat de partijen met elkaar in gesprek raken.
6. Participatieve monitoring draagt bij aan het ontwikkelen van vertrouwen als de gegevens van de bewoners ook daadwerkelijk worden meegenomen bij het opstellen van onderzoeken en bij de onderbouwing van resultaten. Als dit niet gebeurt dan blijft het bij zeggen dat de bewoners serieus genomen worden, maar wordt het niet ondersteund door het handelen van de partijen. Het is aan te bevelen om met de gegevens van de bewoners wat te doen. Dit kan in de vorm van het nemen bij de onderbouwing van het onderzoek, bij het opstellen van het beleid of bij de communicatie richting de bewoners.
7. Om participatieve monitoring te laten bijdragen aan kennisontwikkeling en vertrouwen is het van belang dat de partijen, in bijzonder de bewoners, hun gegevens met elkaar delen. Wanneer dit niet gebeurt vindt er geen herhaaldelijk contact plaats, kan geen discussie ontstaan en kunnen de gegevens van de bewoners niet gebruikt worden





## Literatuurlijst

- Abbot, J. & I. Guijt. (1998). *Changing views on change: participatory approaches to monitoring the environment*.
- Achtergrondnotitie Grondwater Oud-Hillegersberg (2012). *Grondwater in landelijke perspectief*.
- Allen, W., Kilvington, M., Horn, C. (2002). "Using participatory and learning-based approaches for environmental management to help achieve constructive behaviour change." Landcare Research Contract Report: LC0102/057. Prepared for: Ministry for the Environment, Wellington, New Zealand.
- Armitage, D., Marschke, M., Plummer, R. (2008). "Adaptive co-management and the paradox of learning." *Global Environmental Change* 18(1): 86-98.
- Beleidsnotitie Burgerparticipatie Eemsmond (2005). *Immers, samenwerking en participatie zorgen voor het benutten van elkaars deskundigheid en voor draagvlak*. Eemsmond.
- Becker, C. D., Agreda, A., Astudillo, E., Costantion, M., Torres, P. (2005). "Community-based monitoring of fog capture and biodiversity at Loma Alta, Ecuador enhance social capital and institutional cooperation." *Biodiversity & Conservation* 14 (11): 2695-2707.
- Bekkers, V.J.J.M. (2007). *Beleid in beweging. Achtergronden, benaderingen, fasen en aspecten van beleid in de publieke sector*. Den Haag, Lemma.
- Bekkers, V.J.J.M., Fenger, H.J.M., Homburg & V.M.F. & Putters, K. (2004). *Doorwerking van strategische beleidsadviesing*. Amsterdam: Rozenberg Publishers.
- Bellamy, J., Walker, D., McDonald, G., Syme, G. (2001). *A systems approach to the evaluation of natural resource management initiatives*. *Journal of Environmental Management* 63, 407-423.
- Berg, A.H., Bovens, M.A.P. (1994). *Reflectie in openbaar bestuur*.
- Berkes, F. (2009). "Evolution of co-management: Role of knowledge generation, bridging organizations and social learning." *Journal of Environmental management* 90(5): 1692-1702.
- Bewonersorganisatie Oud Hillegersberg, Commissie Grondwater (2014). *Oud Hillegersberg Maatregelen tegen paalrot: elke centimeter verhoging van grondwater telt*.
- Boardman, J., Vandaele, K. (2010). "Soil erosion, muddy floods and the need for institutional memory." *Area* 42(4): 502-513.
- Bosch, P.R. (2011). *Fysieke, bouwstenen voor de knelpunten analyse nieuwbouw en herstructurering*.
- Bouma, J., Maasbommel, M., Schuurman, I. (2012). *Handboek meten van grondwaterstanden in peilbuizen*. Amersfoort. Stowa
- Bovens, M., 't Hart, P., Van Twist, M., (2012). *Open bestuur; Beleid organisaties en politiek*. Kluwer.
- Brief GWW (2011). *Grondwateronderlast Schilderskwartier Woerden*.
- Brief Oud Hillegersberg (2012). *Voortschrijdende paalrot in de wijk Oud-Hillegersberg*.

- Brolsma, R., Buma, J., Meerten, H., van., Dionisio, M., Elbers, J. (2012). *Effect van droogte op stedelijk gebied: Kennisinventarisatie. Deltares*. ISBN:978-94-90070-61-8. KvK 87/2012.
- Buitendijk, D., Hoekstra, P., Timmerman, V. (2009). "Werken aan vertrouwen in organisaties " Management Executive.
- Buma, J. (2009). *Grondwater in Stedelijk gebied. Praktijk voorbeeld van kansen creëren en omgaan met knelpunten*. STOWA i.s.m. Deltares.
- Cooney, R., Lang, A.T. (2007). "Taking uncertainty seriously: adaptive governance and international trade." *European Journal of International Law* 18(3): 523-551.
- Coupal, F. (2001). *Results-based Participatory Monitoring & Evaluation*.
- Cundill, G. (2010). "Monitoring Social Learning Processes in Adaptive Comanagement: Three Case Studies from South Africa." *Ecology & Society* 15(3).
- Cundill, G., Fabricius, C. (2009). "Monitoring in adaptive co-management: toward a learning based approach." *Journal of Environmental management* 90(11): 3205-3211.
- Das, T.K., Teng, B. (2001). *Trust, control and risk in strategic alliances: and integrated framework*. *Organization studies*, vol 22. P 251-283.
- Dekker, H.C., (2004). *Control of inter-organizational relationships: evidence on appropriation concerns and coordination requirements*. *Accounting Organizations and Society*, vol 29. P 27-49
- De Jong, G., Klein Woolthuis, R. (2006). Het effect van interorganisatieel vertrouwen op tevredenheid met bedrijfsallianties. MAB.
- Diduck, A., Bankes, N., Clark, D., Armitage, D. (2005). "Unpacking social learning in social-ecological systems." *Integrated Ocean Management in the Canadian North*. University of Calgary Press, Calgary: 269-290.
- Dirks, K. T., Ferrin, D.L. (2001). "The role of trust in organizational settings." *Organization science* 12(4): 450-467.
- Edelenbos, J., Klijn, E.H. (2007). "Trust in Complex Decision-Making Networks A Theoretical and Empirical Exploration." *Administration & Society* 39(1): 25-50.
- Eigen Huis Magazine (2014). *Wie funderingsproblemen heeft vindt nergens steun*. [<http://www.eigenhuis.nl/downloads/magazine/artikelen/Funderingproblemen.pdf>]. 12 mei 2014
- Elliot, J., Heesterbeek, S., Lukensmeyer, C.J., Slocum, N., (2006). *Participatieve methoden een gids voor gebruikers*. Koning Boudewijnstichting.
- Eshuis, J. (2006). *Kostbaar vertrouwen*. Eburon Uitgeverij BV.
- Eshuis, J., Van Woerkum, C. (2003). "Trust and monitoring in governance processes: lessons from landscape management by farmers in a Dutch municipality." *Journal of Environmental Policy & Planning* 5(4): 379-396.

- Fernandez-Gimenez, M. E., Ballard, H.L., Sturtevant, V. (2008). *"Adaptive Management and Social Learning in Collaborative and Community-Based Monitoring: a Study of Five Community-Based Forestry Organizations in the western USA."* Ecology & Society 13(2).
- Ferrin, D. L., Bligh, M.C., Kohles, J.C. (2007). *"Can I trust you to trust me? A theory of trust, monitoring, and cooperation in interpersonal and intergroup relationships."* Group & Organization Management 32(4): 465-499.
- Gemeente Rotterdam (2009). *Notitie aanleg infiltratiedrain Adriaen v/d Doeslaan en omgeving.* [<http://www.deelraadinfo.nl/dsresource?objectid=61448&type=org>]. 1 juni 2014
- Gemeente Woerden (2014). *Grondwaterstand en fundering.* [<http://www.woerden.nl/onderwerpen/grondwaterstand-en-fundering>]. 10 mei 2014
- Gier, A.A.J., Gillisen, H.K., Uwamahoro, D., Rijswick, H.F.M.W. (2011). *Grondwateronderlast in Woerden.*
- Greenwood, J. (1998). *"The role of reflection in single and boule loop learning "* Journal of Advanced Nursing 27: 1048-1053.
- GrondWaterWoerden (2014). *Situatie Schilderskwartier.* [<http://grondwaterwoerden.nl/situatie-schilderskwartier/achtergrond>]. 10 juni 2014
- GrondWaterWoerden (2014). *De partijen.* [<http://grondwaterwoerden.nl/grondwater-woerden/partijen>]. 13 februari 2014
- Groot, A. (2002). *Demystifying Facilitation of Multi\$Actor Learning Processes.* Published Ph.D. dissertation. Wageningen University: Wageningen, the Netherlands.
- Guijt, I., Arevalo, M., Saladores, K. (1998). *"Participatory Monitoring and Evaluation Tracking change together "* PLA Notes (31.): 28- 36, IIED London.
- Guijt, I. (2008). *Seeking Surprise: Rethinkg monitoring for collective learning in rural resource management.* Wageningen Universiteit
- Guijt, I., Hilhorst, T. (2006). *Participatory monitoring and evaluation: a process to support governance and empowerment at the local level.* Koninklijk instituut voor de tropen. World Bank.
- Gurchom, M. van; Florijn, R., Meulen, M. van der. (1999). *Kennis leren managen.* Den Haag: Ten Hagen & Stam
- Hermans, L. M., Slinger, J.H., Cunningham, S.W. (2012). *"An approach to design long-term monitoring and evaluation frameworks in multi-actor systems—A case in water management."* Eval Program Plann 35(4): 427-438.
- Hermans, L. M., Naber, A.C., Enserink, B. (2013). *"The use of monitoring information in policy-oriented learning: Insights from two cases in coastal management."* Environmental Science & Policy 29: 24-36.
- Holte-McKenzie, M., Forde, S., Theobald, S., (2006). *Development of a participatory monitoring and evaluation strategy.* Journal of Eval Program Plann, 29(4), 365-376
- Hong, J. & Ståhle, P. (2005). *The co-evolution of knowledge and competence management.* Int. J. Management Concepts and Philosophy, Vol. 1, No. 2, pp.129–145

- Hooff, B. van den., Ridder, J. de. (2004). *Knowledge sharing in context: the influence of organizational commitment, communication climate and CMC use on knowledge sharing*. Journal of Knowledge Management, Vol. 8, Issue 6. Emerald Group Publishing Limited. pp. 117 - 130
- Hoogvliet, M., Ven, F., van de, Buma, J., Oostrom van, N., Broolsma, R., Filatova, T., Verheijen, J., Bosch, P. (2012). *Schades door watertekorten en overschotten in stedelijk gebied; Quick scan van beschikbaarheid schadegetallen en mogelijkheden om schades te bepalen*. Deltares.
- Infobrief Schilderskwartier (2012-2013). *Ontwikkelingen rondom de grondwater en funderingssituatie*.
- Ison, R. Steyaert, P., Roggero, P.P., Hubert, B. and Jiggins, J. (2004). *Social Learning for the Integrated Management and Sustainable Use of Water at Catchment Scale*. Final SLIM report. UK: Open Systems Research Group, The Open University.
- Keen, M., Mahanty, S. (2005). *Collaborative learning: bridging scales and interests*. In: Keen, M., Brown, V., Dyball, R. (Eds.), *Social Learning in Environmental Management: Towards a Sustainable Future*. Earthscan, London, pp. 104–120.
- Jacobson, M., Meyer, F., Ingviold, O., Paavani, R., Hakan, T. (2013). *User's Guide on Assessing Water Governance*. Norway. UNDP.
- Johannessen, Å., Hahn, T. (2013). "Social learning towards a more adaptive paradigm? Reducing flood risk in Kristianstad municipality Sweden." *Global Environmental Change* 23(1): 372-381.
- Jolly, R. (2003). *De lerende bureaucratie? Een onderzoek naar de betekenis van ICT voor leren in het openbaar bestuur*. Rotterdam: Erasmus Universiteit Rotterdam
- Jong, de, G., R. Klein Woolthuis. (2006). *Het effect van interorganisationeel vertrouwen op tevredenheid met bedrijfsallianties*. MAB.
- Kennis Centrum Aanpak Funderingsproblemen (2014). *Kaart schade meldingen*. [[http://www.kcaf.nl/site/index.php/site/nieuws\\_website/P44](http://www.kcaf.nl/site/index.php/site/nieuws_website/P44)]. 10 mei 2014
- Klein Woolthuis, R. (1999). "Sleeping with the enemy: Trust dependence and contract in interorganisational relationships." FeboDruk, Enschede
- Klein Woolthuis, R.K.W., R. Hildebrand en B. Nooteboom, (2005). *Trust, contract and relationship development*. Organization Studies, vol. 26, no. 6, pp. 813-840
- Knaap, van der. P. (2006). *Lerende overheid, intelligent beleid?* Sdu Uitgevers.
- Koning Boudewijkschting (2006). *Participatieve methoden een gids voor gebruikers*.
- Koppenjan, J., & Klijn, E.-H. (2004). *Managing Uncertainties*. Networks. London: Routledge.
- Kool, D. (2007). *Monitoring in beeld; een studie naar de doorwerking van monitors in interbestuurlijke relaties*. Erasmus Universiteit Rotterdam.
- Kuindersma, W. (2013). *Participatory monitoring as a tool for adaptive water management*. European Climate Change Adaptation Conference. Hamburg, Germany, 18-20 march 2013.

- Luo, Y., (2002). *Building trust in cross-cultural collaborations: Toward a contingency perspective*. Journal of Management, vol. 28, no. 5, pp. 669-694.
- May, R. (1998) *How communication can foster the learning organization*. Strategic communication management, june/july. Chicago: Melcrum Publishing.
- Medema, W., Wals, A., Adamowski, J. (2014). "Multi-Loop Social Learning for Sustainable Land and Water Governance: Towards a Research Agenda on the Potential of Virtual Learning Platforms." NJAS - Wageningen Journal of Life Sciences 69: 23-38.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2014). *Kamerbrief Funderingsproblematiek*.
- Muro, M., P. Jeffrey (2008). "Social learning - a useful concept for participatory decisionmaking processes? ."
- Nooteboom, B. (1996). "Trust, opportunism and governance: A process and control model." Organization studies 17(6): 985-1010.
- Nooteboom, B. (2002). *Trust: forms, foundations, functions, failures and figures*. Edward Elgar, Cheltenham.
- Nooteboom, B. (2005). *Learning and governance in inter-firm relations*. Tilburg University.
- Nooteboom, B. (2009). "Vertrouwen: betekenis, bronnen en beperkingen." KNAW, Universiteit van Tilburg.
- Nooteboom, B. (2006). *Forms, Sources and Processes of Trust*. Published in R. Bachman & A. Zaheer. *Handbook of trust research*. Cheltenham UK
- Oomsels, P., Im, T., Bouackaert, G., Porumbescu, G. (2012). "Trust is good but control is always better? The relationship between institutionalised control and administrative trust in a cultural framework." Bestuurlijke Organisatie Slagkrachtige overheid.
- Pahl-Wostl, C. (2009). "A conceptual framework for analysing adaptive capacity and multi-level learning processes in resource governance regimes." Global Environmental Change 19(3): 354-365.
- Pahl-Wostl, C., Mostert, E., Tabara, D. (2008). "The growing importance of social learning in water resources management and sustainability science." Ecology and Society 13(1): 24.
- Parkinson, S. (2009). "Power and perceptions in participatory monitoring and evaluation." Eval Program Plann 32(3): 229-237.
- Plummer, R., Armitage, D. (2007). "A resilience-based framework for evaluating adaptive co-management: Linking ecology, economics and society in a complex world." Ecological economics 61(1): 62-74.
- Postmes, T., Tanis, M., Wit, B. de. (2001). *Communication and commitment in organizations: A social identity approach*. Group processes & intergroup relations. Vol. 4, No. 3 London: Sage Publications. Pp. 227-246
- Poulsen, M. K., Luanglath K. (2005). "Projects come, projects go: lessons from participatory monitoring in southern Laos." Biodiversity & Conservation 14(11): 2591-2610.
- Provincie Fryslan. (2008). *Funderingsproblematiek Friens Veenweidegebied*. [<http://platformfundering.nl/nederland/docs/20080120Friesland.pdf>]. 20 mei 2014

- Raadsinformatiebrief (2014). *Proces grondwateronderlast en funderingssituatie Schilderskwartier*. Gemeente Woerden.
- Reed, M.I. (2001). *Organization, Trust and Control: A Realist Analysis*. *Organization Studies*, 22, 201-228
- Reed, S., Evely, C., Cundill, G., Fazey, I., Glass, J., Laing, A., Newig, J., Parrish, B., Prell, C., Raymond, C. (2010). What is social learning? *Journal of Ecology & Society*, 15(4), 1-10
- Rouillard, J. J., Reeves, A.D., Heal, K.V., Ball, T. (2014). "The role of public participation in encouraging changes in rural land use to reduce flood risk." *Land Use Policy* 38: 637-645.
- Rousseau, D. M., Sitkin, S.B., Burt, R.S., Camerer, C. (1998). "Not so different after all: A cross-discipline view of trust." *Academy of management review* 23(3): 393-404.
- RTV Rijnmond (2013). *Drie miljoen voor funderingsproblemen in Rotterdam*. [http://www.rijnmond.nl/nieuws/12-11-2013/drie-miljoen-voor-funderingsproblemen-rotterdam]. 17 januari 2013
- Sensornet (2013). *Geluidsnet Awacs brengt alle partijen bij elkaar*. [http://www.sensornet.nl/]. 20 januari 2013.
- Sol, J., Pieter, J. Beers, A., Wals, E.J. (2012). "Social learning in regional innovation networks: trust, commitment and reframing as emergent properties of interactie " *Journal of Cleaner Production* 49: 35-43.
- Stem, C., Margoluis, R., Salafsky, N., Brown, M. (2005). *Monitoring and evaluation in conservation: a review of trends and approaches*. *Conservation Biology* 19, 295–309.
- Stichting Platform Fundering (2010). *Wat doet de Stichting Platform Fundering Nederland?* [http://platformfundering.nl/nederland/homefr\_nederland.html]. 15 januari 2013.
- Stichting Platform Fundering (2011). *Funderingsproblematiek is een urgent sluipend maatschappelijk probleem*. [http://www.kcaf.nl/site/images/uploads\_pdf/2011.07.12\_Kenniscentrum\_Funderingsproblematiek.pdf]
- Teisman, G.R. (2000). *Modles For Reserach into Decision-making Processes: On Phaeses, Streams and Decision-making Rounds*. *Public Administration*, 78(4), 937-956
- Van Buuren, M. (2006). *Competentie Besluitvorming: Het management van meervoudige kennis in ruimtelijke ontwikkelingsprocessen*. Erasmus Universiteit Rotterdam.
- Van Buuren, A., Brinxma, M., Eshuis, J., Leeuwen, C van; Keessen, A. (2013). *Klimaatadaptatie in waterbeheer; Creatieve oplossingen, flexibele arrangementen?*
- Van Den Hooff, B., De Leeuw Van Weenen, F. (2004). *Committed to share: commitment and CMC use as antecedents of knowledge sharing*. *Knowledge and Process Management*, 11(1), 13-24
- Van Thiel, S. (2007). *Bestuurskundig onderzoek; een methodologische inleiding*. Bussum: Coutinho.
- Van Woerkum, C.M.J. (2012). *Effectieve communicatie: over het verleidelijke van wensmodellen*. Wageningen Universiteit.
- Weggeman, M., (1997). *Kennismanagement – Inrichting en besturing van kennisintensieve organisaties*. Scriptum, Schiedam.

Woodhill, J. (2005). *"M&E as learning: Rethinking the dominant paradigm."* Monitoring and Evaluation of Soil Conservation and Watershed Development Projects.

## **Bijlage I – Respondentenoverzicht**

Kennis Centrum Aanpak Funderingsproblematiek

*Dick de Jong*

### **Schilderskwartier- Woerden**

Bewonersorganisatie GrondWaterWoerden

*Ad van Hulten & Anton Engering*

Woningcorporatie GroenWest

*Petri Bosch*

Drinkwaterbedrijf Oasen

*Huib Glerum*

Gemeente Woerden

*Welmoed Visser*

Provincie Utrecht

*Dolf Groters*

### **Oud-Hillegersberg – Rotterdam**

Bewonersorganisatie Oud- Hillegersberg

*Sieb de Jong*

Bewonersorganisatie Oud-Hillegersberg

*Jim Toetenel*

Adviseur Omgevingscommunicatie Gemeente Rotterdam

*Sjoerd Ennenga*

Adviseur geohydrologie gemeente Rotterdam

*Jeroen Prins & Thuy Do*

Hoogheemraadschap Schieland en de Krimpenerwaard

*Michel Lips*