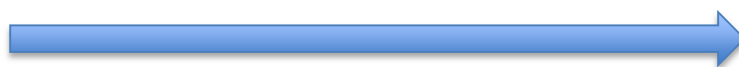


Erasmus

## Van Wij-gemeenschap naar Netwerk

Vernieuwing bewonersparticipatie bij Woonbron



**Masterscriptie**  
**Begeleider: dr. P.K. Marks**

**Erasmus Universiteit**  
**Faculteit der Sociale Wetenschappen**  
**Bestuurskunde, FSWBM5100-16**  
**Victor Dreissen**  
**Studentnummer 419916**

**21 juni 2017**



## Voorwoord

'Overtref jezelf' is de slogan van de Hogeschool Rotterdam. Vanaf 2012 was ik daar een tijdje aan een kenniscentrum verbonden. De wetenschappelijke omgeving sprak mij aan en met deze slogan in gedachte begon ik in 2014 op mijn eenenvijftigste aan iets waarop ik mijzelf in de jaren daarvoor in gedachten had voorbereid: een universitaire studie. Het werd bestuurskunde aan de Erasmus Universiteit, deze studie sluit prima aan op mijn beroepspraktijk bij woningcorporatie Woonbron in Rotterdam.

Een leven lang leren, natuurlijk, een cursus hier en een training daar, maar nog een studie is weer wat anders. Ik vond de colleges fantastisch en genoot van de verdiepende kennis en de uitwisseling van praktijkervaring met medestudenten. Het was wel een moordend tempo met elke vier of zes weken een tentamen maken en/of een paper inleveren. Het curriculum zat goed in elkaar en de docenten waren in grote meerderheid goed en inspirerend.

'De scriptie is het moeilijkst' zeiden enkele mensen. Ach, dacht ik, een soort super-paper, dat moet lukken. De scriptiekring zorgde voor wat discipline en dus voortgang. Door persoonlijke omstandigheden liep mijn scriptietraject maanden vertraging op. De gedachte dat ik nog een zomer niet met een gerust hart kon zeilen was de noodzakelijke stok achter de deur. Op de dag dat de zomer van 2017 begon, rondde ik mijn scriptie af.

Ik vond het een mooie ervaring om op een wetenschappelijke manier een onderzoek op te zetten uit te voeren en de resultaten op papier te zetten. De uitspraak van Vincent Homburg uit het college Wetenschapspracticum 'What do you mean and how do you know?' vergeet ik nooit meer.

Het onderwerp participatie houdt mij al lang bezig. De verschillen in belangen en beleving tussen organisaties en burgers vind ik intrigerend. Door participatie als onderwerp voor mijn scriptie te kiezen diende ik drie doelen; mij verdiepen in een interessant onderwerp, Woonbron adviseren en afstuderen op een bestuurskundig relevant onderwerp.

Ik dank Peter Marks, mijn scriptiebegeleider, voor zijn enthousiasme en zijn scherpe feedback, mijn studiegenoten van de scriptiekring en in het bijzonder Angeline voor hun feedback en aanmoedigingen, mijn gezin voor hun geduld en zelfredzaamheid en de collega's van Woonbron voor hun begrip dat ik soms wat minder (over)werkte.

Het is klaar, ik overtrof mijzelf.

# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>1. Inleiding en probleemstelling</b>	<b>6</b>
1.1. Verwondering	7
1.2. Probleemstelling	7
1.2.1. Doelstelling	7
1.2.2. Centrale vraag	7
1.2.3. Deelvragen	8
1.2.4. Leeswijzer	8
<b>2. Participatie van huurders bij woningcorporaties</b>	<b>9</b>
2.1. Ontstaansgeschiedenis woningcorporaties	9
2.2. Wettelijk kader huurdersbetrokkenheid	10
2.3. De praktijk van huurdersparticipatie bij corporaties	11
2.4. De praktijk van huurdersparticipatie bij Woonbron	12
2.5. Samenvattend over huurdersparticipatie	14
<b>3. Factoren van invloed op participatie</b>	<b>15</b>
3.1. Representativiteit	15
3.1.1. Representativiteit en legitimiteit	15
3.1.2. Representativiteit in perspectief	15
3.1.3. Participatie en representativiteit	17
3.1.4. Samenvattend over representativiteit	20
3.2. Motieven	20
3.2.1. Samenvattend over motieven	27
3.3. Omstandigheden	28
3.3.1. Motieven en verwachtingen van organisaties	28
3.3.2. Stimuleren participatie en representativiteit door overheid	29
3.3.3. Amateur of professional?	29
3.3.4. Activisme	29
3.3.5. Invloed van omstandigheden	30
3.3.6. Stijlen van betrokkenheid	31
3.3.7. Groepsculturen	31
3.3.8. Samenvattend over omstandigheden	32
3.4. Conceptueel model	33
3.5. Operationalisering	35
3.5.1. Begripsbepaling centrale vraag	35
3.5.2. Selectie variabelen, dimensies en indicatoren	35
3.5.2.1. Motieven	35
3.5.2.2. Toerusting	36
3.5.2.3. Demografie	36
3.5.2.4. Katalysators	37
3.6. Overzicht operationalisatie	39
<b>4. Methodologische verantwoording</b>	<b>40</b>
4.1. Afbakening	40
4.2. Casusselectie en selectie respondenten	40
4.3. Nadere beschouwing participatie Delfshaven en Delft	41
4.4. Het veldonderzoek	44
4.5. Analyse	45
<b>5. In gesprek met actieve bewoners</b>	<b>47</b>
5.1. Respondenten en interviews	47
5.2. Observaties	49
5.2.1. Factoren van invloed op participatie op huidig niveau	49
5.2.2. Factoren van invloed op participatie op beleidsniveau	52

<b>6.</b>	<b>Analyse</b>	<b>56</b>
<b>6.1.</b>	<b>Huidige participatie</b>	<b>56</b>
<b>6.1.1.</b>	<b>Motieven</b>	<b>56</b>
<b>6.1.2.</b>	<b>Demografische kenmerken</b>	<b>56</b>
<b>6.1.3.</b>	<b>Katalysators</b>	<b>57</b>
<b>6.2.</b>	<b>Participatie op beleidsniveau</b>	<b>58</b>
<b>6.2.1.</b>	<b>Motivatie</b>	<b>58</b>
<b>6.2.2.</b>	<b>Toerusting</b>	<b>59</b>
<b>6.2.3.</b>	<b>Demografische kenmerken</b>	<b>59</b>
<b>6.2.4.</b>	<b>Katalysators</b>	<b>59</b>
<b>6.2.5.</b>	<b>De cultuur per context</b>	<b>60</b>
<b>6.3.</b>	<b>Integrale analyse</b>	<b>60</b>
<b>7.</b>	<b>Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>62</b>
<b>7.1.</b>	<b>Conclusies</b>	<b>62</b>
<b>7.2.</b>	<b>Aanbevelingen</b>	<b>64</b>
<b>8.</b>	<b>Samenvatting</b>	<b>66</b>
 <b>Bijlagen:</b>		
<b>1.</b>	<b>Literatuur</b>	<b>68</b>
<b>2.</b>	<b>Checklist interviews participatie</b>	<b>70</b>
<b>3.</b>	<b>Lijst labels Atlas.Ti</b>	<b>71</b>
<b>4.</b>	<b>Operationalisatie</b>	<b>72</b>

## 1. Inleiding en probleemstelling

“Dat de legitimiteit van de woningcorporaties ter discussie staat behoeft, na de reeks van incidenten van de afgelopen jaren, nauwelijks betoog. Waar die legitimiteit uit voortkomt en hoe ze kan worden vergroot is veel minder vanzelfsprekend”. Met deze stelling begint de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW) in 2015 haar handreiking voor haar leden. Vervolgens richt de VTW zich, logischerwijs gezien haar missie, vooral op de kwaliteit van het toezicht op woningcorporaties.

Ook de branchevereniging van woningcorporaties 'Aedes' constateert dat de legitimering van corporaties onder druk staat. Op haar jaarcongres van 2014 maakten woningcorporaties met ruime meerderheid afspraken over legitimering van de sector, met name over transparantie en de invloed van stakeholders. Kort daarop startte Aedes het project 'Legitimatie' om "de verbinding met de maatschappij (weer) te versterken" (Aedes, 2014) waarbinnen onder meer onderzoeken, een aantal proeftuinen en een congres in eind 2016 plaatsvinden. De daaropvolgende onderzoeken onder huurdersorganisaties en verhuurders bevestigen knelpunten in de verbinding met de maatschappij (Woonbond 2015, Aedes/Atrivé 2015). Beide onderzoeken concluderen dat de effectiviteit en continuïteit van huurdersorganisaties bedreigd wordt. Genoemde oorzaken zijn vergrijzing, gebrek aan vernieuwing, onvoldoende contact met achterban en onvoldoende invloed op het beleid van de verhuurder. In het plan van aanpak dat Aedes, de Woonbond en Atrivé opstelden n.a.v. beide onderzoeken concluderen zij: 'Vraagstukken/uitdagingen liggen in de wijze van betrekken van de brede groep huurders, de rol van de Huurdersorganisatie en de professionaliteit/capaciteit van de Huurdersorganisatie. Dit laatste vooral met het oog op de betrokkenheid bij de prestatieafspraken' (Aedes/Woonbond/Atrivé, 2016 p. 4). Mede op basis van deze onderzoeken formuleerde Aedes het doel van het project 'Legitimatie' als volgt: "een bijdrage leveren aan de kwaliteit van georganiseerde betrokkenheid en invloed van huurders in het beleid van woningcorporaties en (daarmee) aan de legitimiteit van dit beleid en van corporaties (Aedes, Woonbond, Atrivé, 2016 p.3).

Overleg met huurders is een belangrijk en geen nieuw beleidsonderwerp voor corporaties. Het heeft een stevige basis in de wet; Een van de prestatievelden van het 'Besluit Beheer Sociale Huurwoningen' (Bbsh), een Algemene Maatregel van Bestuur (AMvB) ingevoerd in 1993 die het werkgebied van woningcorporaties bepaalt, luidt: "Betrekken van bewoners bij beleid en beheer". De Wet op het overleg huurders verhuurder (WOHV), vastgesteld in 1998, ook wel 'Overlegwet' genoemd, werkt de wijze waarop corporaties haar huurders dient te betrekken bij haar beleid en beheer verder uit. In de praktijk blijkt dat de huurdersorganisatie toch 'de minst gelijkwaardige partner is' (VROM 2000b: 64).

De nieuwe Woningwet (van kracht per 1-7-2015) geeft gemeenten en huurdersorganisaties (nog) meer invloed op het beleid van woningcorporaties. Een nieuwe bepaling is dat corporaties, huurdersorganisaties en de gemeente elk jaar prestatieafspraken maken waarin vooral de prestaties van de corporaties centraal staan (Rijksoverheid, 2015).

Woonbron, een van de grotere woningcorporaties met woningbezit in Rotterdam, Delft, Dordrecht en Nissewaard, ervaart het al langer als een probleem dat haar gesprekspartners in het huurders - verhuurder overleg geen goede afspiegeling vormen van en dus niet representatief zijn voor haar huurdersbestand. De vertegenwoordigers zijn overwegend man, blank en 70+ terwijl haar huurdersbestand een hoge mate van diversiteit kent als het gaat om leeftijd, sekse en etnische afkomst.

Woonbron is op zoek naar manieren om een meer representatieve groep huurders te betrekken bij haar beleid en beheer. Dit gaat niet alleen om de jaarlijkse, sinds 2015 wettelijk verplichte, overleggen op het niveau van een gemeente om te komen tot prestatieafspraken maar zeker ook om overleggen en contacten op andere niveaus zoals regio of wijk. Woonbron spreekt intern over 'nieuwe vormen van bewonersparticipatie'. Zij heeft dit met haar Huurdersorganisatie, de Concernparticipatieraad Woonbron (CPRW) besproken. De CPRW onderkent de problemen van representativiteit en wil samen met Woonbron onderzoeken hoe zij kan komen tot vernieuwing. Woonbron en de CPRW denken bij vernieuwing vooral aan het aantrekken van vertegenwoordigers met een grotere demografische diversiteit oftewel meer jongeren, vrouwen en mensen met een andere etnische afkomst. Tot op heden lukt het nog niet om te komen tot een grotere diversiteit.

### **1.1. Verwondering**

De verwondering die ik als student bestuurskunde (en corporatiemedewerker) ervaar is dat er in reactie op het tekort aan legitimiteit van corporaties de afgelopen jaren verschillende maatregelen zijn genomen maar dat er op mijns inziens één belangrijk punt nauwelijks voortgang is geboekt. De overheid besloot tot een engere afbakening van het werkgebied onder het motto 'terug naar de kerntaak' en strenger toezicht. De branche zelf stelde een 'transparantietool' en een governance code op.

Een belangrijk onderdeel van de nieuwe governance is het versterken van de wettelijke positie en rol van bewonersvertegenwoordigers. Het op deze wijze herstellen van de verbinding met de maatschappij moet de legitimiteit verbeteren. Het lukt de sterk vergrijsde en eenzijdig samengestelde huurdersorganisaties echter niet of nauwelijks zich 'te vernieuwen' en daardoor een betere afspiegeling van hun achterban te worden. Zijn er factoren die deze vernieuwing tegenhouden? Welke zijn dit? Zijn er belemmerende factoren aan de zijde van de corporatie, aan de zijde van de huurdersorganisaties of zit het wellicht in de interactie tussen deze actoren? Om te komen tot representativiteit willen corporaties een grotere diversiteit. Welke invloed hebben demografische kenmerken op (bereidheid tot) participatie. Het blijkt dat er in de wijken wel degelijk mensen participeren, vaak in initiatieven 'dicht bij huis'. Is er sprake van barrières voor mensen om de stap te maken van participatie op lokaal niveau waarbij het vaak om concrete zaken gaat zoals leefbaarheidsproblematiek in de buurt naar meepraten over beleid en prestatieafspraken op het (abstracte) bedrijfsniveau?

Antwoorden op deze vragen kunnen corporaties en huurdersorganisaties helpen te komen tot een meer representatieve bewonersvertegenwoordiging.

In dit onderzoek richt ik mij primair op de vraag welke factoren van invloed zijn op het wel of niet participeren van huurders (die wel op andere niveaus participeren of participeerden) in vormen van beleidsoverleg (onder de vlag van de CPRW) met Woonbron.

#### **Bestuurskundige relevantie**

De overwegingen van huurders om in overleg te treden met de corporatie en welke factoren vernieuwing en representativiteit in de weg staan, zijn sociaalwetenschappelijke vraagstukken. De wettelijke eis dat corporaties en huurders overleggen en prestatieafspraken maken in combinatie met de constatering dat er knelpunten zijn op het gebied van representativiteit en legitimiteit, maakt dit een bestuurskundig vraagstuk.

#### **Maatschappelijke relevantie**

Betrokkenheid en invloed van representatieve huurdervertegenwoordigers kan het beleid van corporaties verbeteren en hen scherp houden als het gaat om belangen van huurders. Hierbij is het van belang dat de belangen van de verschillende groepen huurders worden behartigd. Omdat corporaties een deels minder zelfredzame groep bedienen is het in het maatschappelijk belang dat ook deze groepen goed zijn vertegenwoordigd.

### **1.2. Probleemstelling**

De doelstelling van dit onderzoek is afgeleid uit de hiervoor geschetste context en het door Woonbron ervaren probleem rond de representativiteit en continuïteit van haar huurdersorganisatie.

#### **1.2.1. Doelstelling**

Aanbevelingen formuleren voor het bestuur van Woonbron voor het verbeteren van de representativiteit en continuïteit van haar huurdersvertegenwoordigers in beleidsoverleg door

het uitvoeren van een casestudie bij Woonbron en zo een diagnose te stellen welke factoren een rol spelen bij huurders (die wel op andere niveaus participeren of participeerden) om wel of niet deel te nemen aan het beleidsoverleg op bedrijfsniveau met Woonbron.

#### **1.2.2. Centrale vraag**

Welke factoren spelen een rol bij huurders (die wel op andere niveaus participeren of participeerden) om wel of niet deel te nemen aan het beleidsoverleg op bedrijfsniveau met Woonbron?

Om de centrale vraag te kunnen beantwoorden formuleer ik vier deelvragen die sturend zijn voor het uitvoeren van het onderzoek.

### **1.2.3. Deelvragen**

1. Welke mogelijke motieven om te participeren komen uit de theorie?
2. Welke mogelijke belemmeringen voor participatie komen uit de theorie?
3. Welke factoren die een rol spelen bij huurders (die wel op andere niveaus participeren of participeerden) om wel of niet te participeren in beleidsoverleg op bedrijfsniveau komen uit de casestudie bij Woonbron en haar huurders naar voren?
4. Welke lessen volgen uit de analyse van de casestudie?

### **1.2.4. Leeswijzer**

Dit rapport bestaat uit twee delen.

Deel 1: Hoofdstuk 1 bevat de inleiding en de probleemstelling. Hier wordt duidelijk wat het doel van het onderzoek is, welk resultaat wordt beoogd en waarom dit relevant is. Hoofdstuk 2 bevat een beschrijving van de ontstaansgeschiedenis van corporaties, de (wettelijke) kaders voor huurdersparticipatie en de stand van zaken van participatie bij corporaties in het algemeen en bij Woonbron in het bijzonder. Ik maak een analyse van de notulen van een aantal bestaande overlegvormen tussen Woonbron en huurders. Hoofdstuk 3 bevat de theoretische verkenning en het theoretisch kader, de bril waardoor naar de praktijk wordt gekeken. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met verwachtingen die na de theoretische verkenning zijn geformuleerd. Hoofdstuk 4 geeft de methodologische verantwoording en de operationalisering van de kernbegrippen uit het onderzoek.

Deel 2: Hoofdstuk 5 bevat de weergave van het empirische onderzoek dat bestaat uit een dubbele casestudie. In de casestudie ga ik op zoek naar motieven en belemmeringen voor huurders om te participeren in het beleidsoverleg met Woonbron. Na een analyse van de resultaten van de casestudie in hoofdstuk 6 volgen de conclusies de beantwoording van de centrale vraag en aanbevelingen voor Woonbron in hoofdstuk 7. Tot slot bevat hoofdstuk 8 een samenvatting. In de bijlagen vindt u de literatuurlijst (bijlage 1.), de checklist voor de interviews (bijlage 2.), de lijst met de bij het coderen van de transcripties gebruikte labels (bijlage 3.) en de operationalisatie in tabelvorm (bijlage 4.).



## **2. Participatie van huurders bij woningcorporaties**

Dit hoofdstuk beschrijft de ontstaansgeschiedenis van woningcorporaties, de (wettelijke) positie van huurders en de aard van participatie van huurders bij corporaties in het algemeen en bij Woonbron in het bijzonder. De opbouw van dit hoofdstuk is als volgt:

- 2.1.** Ontstaansgeschiedenis corporaties
- 2.2.** Wettelijk kader huurdersbetrokkenheid
- 2.3.** Huurdersparticipatie bij corporaties
- 2.4.** Huurdersparticipatie bij Woonbron

### **2.1. Ontstaansgeschiedenis van corporaties**

De informatie in deze paragraaf is ontleend aan de publicatie Canon Volkshuisvesting (Vereniging Canon Sociaal Werk, 2016).

De eerste initiatieven om te komen tot sociale woningbouw dateren uit de negentiende eeuw. De oprukkende industrialisatie en verstedelijking van Europa kende ook schaduwkanten. In de overbevolkte steden werden mensen uitgebuit door huisjesmelkers die mensen tegen woekerprijzen huisvestten in nauwelijks voor bewoning geschikte krotten, kelders en schuurtjes. De omstandigheden waarin mensen leefden waren zeer slecht en door het ontbreken van schoon stromend water en sanitaire voorzieningen ontstonden vele epidemieën. Deze situatie leidde ook tot sociale onrust. De eerste initiatieven om goede en betaalbare woningen aan te bieden kwamen van de stedelijke elite in London, Parijs en Berlijn. In de eerste helft van de negentiende eeuw ontstonden zo de eerste woningbouwverenigingen. De eerste Nederlandse woningbouwvereniging 'de Vereniging ten behoeve der Arbeidersklasse te Amsterdam' zag in 1852 het levenslicht. De vereniging gaf aandelen uit en liet goedkope maar goede woningen bouwen. De woningen kregen aansluitingen op het riool en de waterleiding. Begrippen als reinheid, zindelijkheid, huiselijkheid en zedelijkheid stonden centraal. Huurders moesten aan strenge normen voldoen en wangedrag of huurschuld leidde onherroepelijk tot uitzetting. In de loop van de negentiende eeuw ontstonden zo honderden, particuliere, woningbouwverenigingen die gezamenlijk naar schatting ruim tienduizend woningen bouwden.

Rond 1900 veranderde het politieke klimaat rond het zorgen voor huisvesting. Tot die tijd zorgde angst voor een te sterke overheid ervoor dat de overheid zich onthield van het voeren van regie op woningbouw of het verlenen van toegang tot (goedkoop) kapitaal aan woningbouwverenigingen. Een verkiezingswinst van de socialisten in 1897 zorgde voor de omslag. De overheid introduceerde de term 'volkshuisvesting' en wees gemeenten aan om het particuliere initiatief op het gebied van volkshuisvesting alle ruimte te geven. Met het geven van een dergelijke belangrijke rol aan particulier initiatief week Nederland af van bijvoorbeeld Engeland waar de overheid de volkshuisvesting nadrukkelijk zelf ter hand nam.

De winst op de exploitatie van de woningen mocht niet ten goede komen aan de leden van de verenigingen. De overheid eiste hier waarborgen voor. De zogenaamde 'toegelaten instellingen' konden gebruik maken van voordelige financiering. Dit was de kern van de woningwet uit 1902: Goedkoop geld voor goedkope en goede woningen. Door deze faciliteit en de daarvoor geldende voorwaarden waren de woningbouwverenigingen met zogenaamde 'Gouden koorden' verbonden aan de overheid' (Vereniging Canon Sociaal Werk, 2016). Tot in de jaren tachtig van de twintigste eeuw ontwikkelt de volkshuisvestingssector zich als een sterk door de overheid gestuurde 'woningbouwmachine'. In lijn met de vanaf de jaren tachtig ingezette afbouw van de verzorgingsstaat vindt ook in deze sector deregulering plaats. In 1988 laat het kabinet Lubbers de nota 'Volkshuisvesting in de jaren negentig' (nota Vhv) verschijnen. De strekking van de nota is dat volkshuisvesting de taak is van particulieren en dat de overheid dit faciliteert. Deze nota zal uiteindelijk leiden tot verregaande deregulering van de corporatiesector. De gouden koorden worden definitief verbroken als staatssecretaris Heerema in 1995 met de corporaties afspreekt circa 30 miljard aan uitstaande leningen weg te strepen tegen nog te ontvangen subsidies. Met deze 'brutering' komen corporaties op eigen benen te staan. De corporaties werken aan hun professionalisering. Het aantal woningbouwverenigingen neemt door fusies snel af. Onbezoldigde bestuurders maken plaats voor betaalde bestuurders en de verenigingen worden stichtingen. De verenigingsstructuur werd gezien als belemmering voor de verdere professionalisering. De brutering zorgde ervoor dat vrijwel alle corporaties nu een stichtingsstructuur hebben.

## 2.2 Wettelijk kader huurdersbetrokkenheid

In de verenigingsvorm was er naast het bestuur, dat vaak uit leden bestond, een ledenraad. Geleidelijk ontstonden professionele besturen. Al sinds de jaren vijftig nam de betrokkenheid van de leden bij de verenigingen af. In de begintijd van de woningbouwverenigingen gaf lidmaatschap recht op een woning. De overheid stuurde na WO II op het aanbieden van woningen aan alle woningzoekenden. Dit was een van de oorzaken waardoor het belang van het lidmaatschap afnam. In november 1972 verscheen een artikel in het tijdschrift 'Woningraad' het tijdschrift van branchevereniging De Nationale Woningraad (NWR) waarin het begrip woonconsument werd geïntroduceerd. De auteur van het artikel, sociologe van beroep, concludeerde dat de positie van huurders was veranderd "Van meebepalers van het beleid, dragers van de doelstellingen van "hun" woningcorporatie, zijn zij tot consumenten geworden die in feite buiten de organisatie zijn komen te staan." (Hedmann in Beekers, 2016, p.79).

Halverwege de jaren zeventig wilde het Tweede Kamerlid Van den Doel het democratisch gehalte van de corporaties verhogen en trachtte hij de verenigingsvorm verplicht te stellen. Van den Doel stelde "Houdt immers ook de stichtingsvorm niet het gevaar in dat hij uitloopt op een onderonsje waarbij de bewoners op geen enkele manier invloed op het beleid kunnen uitoefenen?" (Beekers, 2016, p.80). Staatssecretaris Marcel van Dam stelde dat zijn partijgenoot voorbijging aan het feit dat bewoners vaak weinig betrokkenheid toonden en passief waren. Uiteindelijk kwam Van Dam met de begrippen interne democratie en externe democratie. Interne democratie betekende dat huurders als leden binnen een verenigingsvorm inspraak hadden. Externe democratie betekende dat, en dit kwam steeds vaker voor, huurders niet het bestuur van de corporatie benoemden maar in huurderscommissies hun consumentenbelangen konden behartigen. Kamerlid Adri Duivesteijn verankerde dit recht van huurders om via huurdersverenigingen en commissies inspraak te hebben in de besluiten van het bestuur van corporaties via een wetsvoorstel dat in 1998 tot een wet zou leiden. Met de overgang naar de stichtingsvorm van vrijwel alle corporaties is er feitelijk alleen nog sprake van externe democratie.

Begin jaren zeventig organiseerden huurders zich voor het eerst op landelijk niveau. Organisaties als het Nederlands verbond van Huurders (NVH) zien het levenslicht. In 1990 gaan drie landelijke belangenorganisaties op in de Woonbond. De Woonbond speelt een belangrijke rol bij de in 1998 tot stand gekomen Wet Overleg Huurder Verhuurder (WOHV) ook wel Overlegwet genoemd. Met de deregulering van de sector veranderde de positie van huurders. Voor de bruterings stonden huurders in zekere zin 'onder bescherming van' de overheid die immers bepaalde wat waar werd gebouwd en tegen welke huurprijs. Na de bruterings hadden corporaties, weliswaar binnen kaders van de wet, vrijheid van handelen.

### Besluit Beheer Sociale Huursector

Om de corporaties in het gelid te houden scherpert de regering het Besluit Toegelaten Instellingen uit 1972 aan. Dit gebeurt door het in 1992 vaststellen van het Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH). Het BBSH bevat een bepaling die corporaties verplicht jaarlijks aan hun toezichthouders en de overheid verslag uit te brengen over 'de verhouding met de huurders' (memorie van toelichting WOHV, 1994-1995, p.4). Het BBSH stelt hier geen inhoudelijke of vormvereisten aan. Hoewel in de nota Volkshuisvesting in de jaren negentig werd uitgegaan van een gelijkwaardige positie van huurders en verhuurders blijkt het BBSH dit onvoldoende te waarborgen. In 1992 wordt als gevolg van een motie van het CDA en de PvdA de Commissie Huurders en Verhuurders ingesteld. De commissie moet komen tot een uitwerking van de relatie tussen huurders en verhuurders. Een van de conclusies: "de huurder is in belangrijke mate afhankelijk van de goodwill van de verhuurder (p.8)". Dit leidt tot een advies dat de procesvereisten voor het overleg tussen huurders en verhuurders over met name het huurprijsbeleid uit het BBSH moeten worden aangescherpt (p.5). Het BBSH verplicht verhuurders weliswaar tot overleg met huurders over huurprijzen: "de toegelaten instelling stelt de huurders van haar woongegelegenheden of hun vertegenwoordigers tijdig in de gelegenheid zich uit te spreken over (...) het beleid inzake de huurprijzen (p. 7)". Uit onderzoek van de Woonbond in 1993 blijkt dit in de praktijk vaak niet of niet zorgvuldig te gebeuren (p.7). In de memorie van toelichting benadrukt de Tweede Kamer vervolgens het belang van overleg: "Een overleg tussen huurders en verhuurder kan een scharnierpunt zijn om te waarborgen dat een gemeenschap van onderop werkt aan kwaliteitsverbetering van de eigen woon- en leefomgeving" (p.12).

Meer algemeen: "Het ontbreken van het gewenste evenwicht moet zelfs worden aangemerkt als een reële bedreiging voor het functioneren van het stelsel zelf en daarmee de beoogde zelfregulering van de volkshuisvesting" (p.13). Deze wet geeft huurders een structurele plek in het overleg met verhuurders.

## De Wet Overleg Huurder verhuurder

De Wet Overleg Huurder verhuurder (WOHV) onderscheidt huurders, bewonerscommissies en huurdersorganisaties. De huurdersorganisatie heeft door haar vertegenwoordigde huurders gekozen bestuursleden en behartigt de belangen van alle door haar vertegenwoordigde huurders. Een bewonerscommissie hoeft van de wet geen gekozen bestuursleden te hebben en behartigt de belangen van de huurders van een complex. De verhuurder (corporatie) heeft de plicht om op verzoek van de individuele huurder, de bewonerscommissies en/of de huurdersorganisatie informatie over in de wet benoemde onderwerpen te verstrekken, deze partijen op eigen initiatief te informeren over voor huurders relevante zaken en beleidswijzigingen en ten minste eenmaal per jaar met de bewonerscommissies en de huurdersorganisatie(s) te overleggen. De verhuurder is verplicht het werk van de commissies en huurdersorganisatie mogelijk te maken. De wet schrijft het proces voor dat moet worden gevolgd bij het ophalen van advies op beleidsvoornemens van de verhuurder. De verhuurder moet zich aan processtappen en termijnen houden en mag niet afwijken van een advies van de georganiseerde huurders zonder dit te beargumenteren. De huurdersorganisatie kan op kosten van de verhuurder advies van een deskundige inwinnen. De verhuurder moet de leden van het bestuur van de huurdersorganisatie in de gelegenheid stellen ten minste drie dagen per jaar op haar kosten scholing te volgen.

## De woningwet 2015

In de Woningwet van 2015 (implementatie in 2016) wordt het werkgebied van corporaties weer meer gereguleerd. Naast het inperken van het werkgebied om oneerlijke concurrentie met de markt te beperken krijgen huurdersorganisaties een steviger positie. Zij mogen meepraten over de prestatieafspraken tussen corporaties en gemeenten, hebben instemmingsrecht bij fusies en kunnen een huurdersraadpleging houden. De wet gaat hierbij uit van de huurdersorganisatie als aparte organisatie.

### **2.3 De praktijk van huurdersparticipatie bij corporaties**

Aedes, de koepelorganisatie van woningcorporaties, deed in 2015 samen met het onderzoeksbureau Atrivé onderzoek naar huurdersparticipatie. Aedes wilde inzicht hebben in de stand van zaken rond bewonersparticipatie, mede ingegeven door de bepalingen in de nieuwe Woningwet. Van de 329 uitgezette enquêtes kwamen er 198 retour (60%). Het blijkt dat overleg met huurdersorganisaties voor corporaties gemeengoed is. Het niveau waarop participatie plaatsvindt, loopt per onderwerp uiteen. Het gaat dan zowel over het strategisch, tactisch en operationeel niveau als over niveau uitgedrukt als informeren, consulteren, adviseren, co-creatie en meebeslissen. Bijna alle corporaties (98%) overleggen met de huurdersorganisatie(s) over het huur- en woonlastenbeleid. Participatiebeleid/zeggenschap van huurders en het beleid rond onderhoud en de kwaliteit van woningen in bij ruim 75 procent onderwerp van gesprek. Energiebeleid is in 70 procent van de gevallen onderwerp van gesprek terwijl Wonen en Zorg het minst besproken thema is. Gesprekken over prestatieafspraken en vastgoedbeleid vinden met name op strategisch niveau plaats. Voor huurprijzen en woonlasten geldt dit in wat mindere mate. Onderhoudsbeleid/woningkwaliteit en energiebeleid worden vooral op tactisch niveau besproken. Leefbaarheid is overwegend op operationeel niveau onderwerp van gesprek.

In de meeste gevallen vindt overleg plaats in de besluitvormingsfase. De gesprekken zijn voor de meeste onderwerpen consulterend of adviserend. Als het over participatiebeleid en zeggenschap gaat komt het vaker voor dat huurders co-creëren of meebeslissen.

Tachtig procent van de corporaties geeft aan dat zij het verloop van het overleg met de huurdersorganisatie bespreken/evalueren. Zeventig procent geeft aan dat zij inschatten dat de huurdersorganisatie tevreden tot zeer tevreden is over het overleg. Vrijwel alle corporaties zetten naast het overleg met de huurdersorganisatie aanvullende vormen van participatie in. Meest genoemd zijn: onderzoek, overleg huurdersgroepen, bijeenkomsten met andere genodigden en websites en social media. Driekwart van de corporaties wil de participatie anders inrichten. Dit geldt met name voor de onderwerpen prestatieafspraken, participatie, leefbaarheid en huurprijzen en in mindere mate voor andere onderwerpen. Gevraagd naar wat zij anders willen gaan doen werd onder andere genoemd: het actiever betrekken van huurdersorganisaties in een eerder stadium van beleidsvorming, het voor huurdersorganisaties beter inzichtelijk en begrijpelijk maken van afwegingskaders en consequenties en het op verschillende manieren meer betrekken van individuele huurders en directe belanghebbenden bij beleid. Respondenten noemden het instellen van klankbordgroepen of panels en merkten op dat deze participatievormen dan vaak kortdurend en gericht op een specifiek thema zijn.

Het oordeel over het kennisniveau van huurdersorganisaties is verdeeld. Ongeveer de helft van de corporaties vindt dit onvoldoende terwijl de andere helft het oordeel voldoende geeft. Oorzaken zijn een toenemende complexiteit van beslissingen en de nieuwe rol van huurdersorganisaties onder de nieuwe Woningwet. Het oordeel over representativiteit is (nog) minder positief. Ruim de helft (55%) vindt dat de huurdersorganisatie onvoldoende in staat is de achterban te bereiken en

op te komen voor de belangen van huurders. Ongeveer tweederde vindt de representativiteit op etniciteit en leeftijd onvoldoende. Voor sommigen is de vergrijzing een probleem omdat men oordeelt dat de huurdersorganisatie dan niet alle huurders vertegenwoordigt. Voor anderen is een geringe representativiteit qua leeftijd niet direct een probleem zo lang de vertegenwoordigers de belangen van de verschillende alle groepen huurders kennen en dit mee laten wegen in hun werk. Als oorzaak van de geringe representativiteit op leeftijd en etniciteit noemen corporaties de moeilijkheid om nieuwe leden te werven, het gebrek aan verjonging en het beperkt bereiken van/belangstelling onder de achterban. Circa 70 procent van de corporaties denkt dat door de hiervoor genoemde omstandigheden hun huurdersorganisatie (in de toekomst) onvoldoende in staat is voor de belangen van de huurders op te komen. Kort samengevat zien corporaties vergrijzing, kennisniveau, het bereiken van de achterban, interesse van de achterban en bezettingsproblemen als de belangrijkste knelpunten bij huurdersorganisaties in de komende jaren (Aedes/Atrivé, 2015).

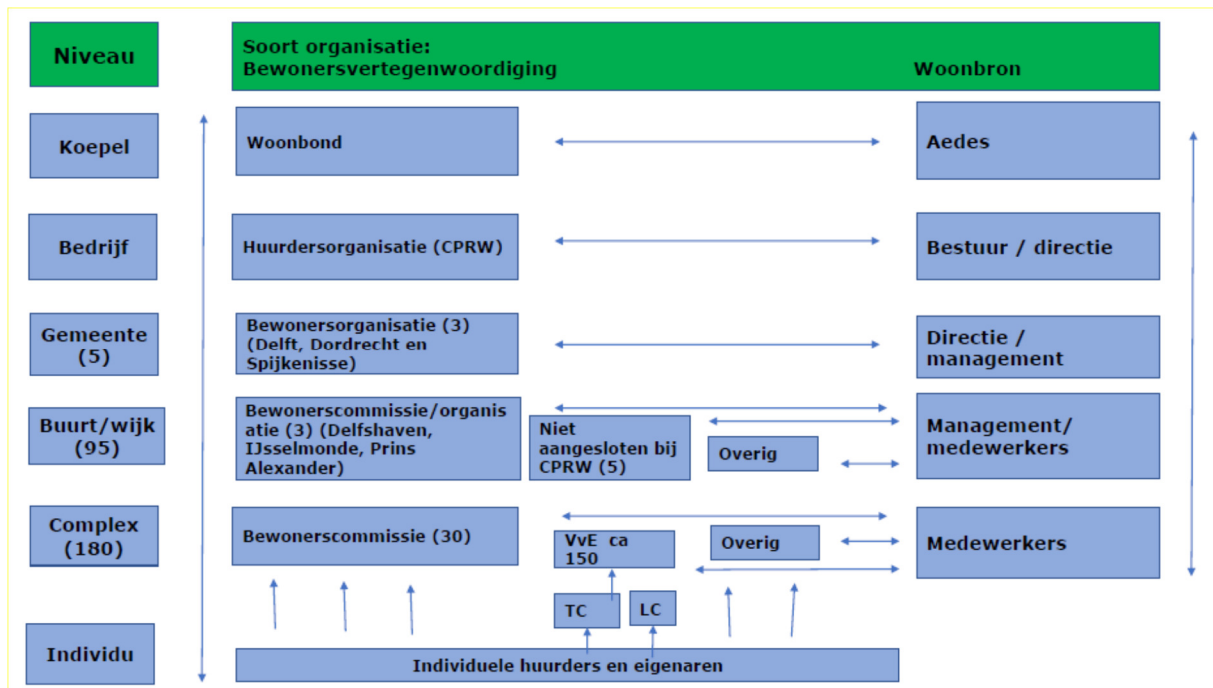
De Woonbond, de landelijke belangenbehartiger van huurdersorganisaties, liet ongeveer gelijktijdig met Aedes/Atrivé onderzoek uitvoeren onder haar leden. Het onderzoek was een nulmeting voor een traject gericht op de vernieuwing en versterking van huurdersorganisaties. Van de 430 enquêtes kwamen er 174 retour (40%). De conclusies uit dit onderzoek komen in grote lijnen overeen met de uitkomsten van het onderzoek onder de corporaties. Ruim de helft van de huurdersorganisaties (53%) acht zichzelf de komende jaren onvoldoende in staat om op te komen voor de belangen van huurders. Als belangrijkste knelpunten zien zij vergrijzing, belangstelling van de achterban en onderbezetting. Bijna 80 procent is het eens met de doelstelling vernieuwing en versterking (Woonbond, 2015).

#### **2.4 De praktijk van participatie bij Woonbron**

Woonbron is een grote corporatie met circa 45.000 verhuureenheden in de gemeentes Rotterdam, Delft, Dordrecht, Nissewaard en Albrandswaard. De formele overlegstructuur met huurdersvertegenwoordigers bij Woonbron heeft een zogenaamde 'getrapte' structuur, zie figuur 1. Op complexniveau bestaan er bewonerscommissies die namens een complex van woningen optreden. Slechts een kleine minderheid van de complexen heeft een actieve bewonerscommissie welke veelal bestaat uit oudere huurders van Nederlandse komaf. In een aantal buurten, wijken en gemeenten organiseren bewoners zich in een bewonersorganisatie die opkomt voor de belangen van de huurders in deze buurt, wijk of gemeente. De bewonersorganisaties bestaan vaak maar niet uitsluitend uit huurders die ook zitting hebben in de bewonerscommissies. Een voorbeeld van zo'n bewonersorganisatie is De Samenwerking in Spijkenisse die de belangen van alle huurders van Woonbron in Spijkenisse vertegenwoordigt.

Op centraal niveau, het zogenaamde concernniveau van Woonbron, functioneert de Concernparticipatieraad Woonbron (CPRW). Naast huurders zit ook een aantal woningeigenaren in bewonerscommissies en bewonersorganisaties. Een voorbeeld hiervan is de Bewonersraad Delfshaven die bestaat uit huurders van Woonbron en eigenaren die hun woning van Woonbron kochten. De Bewonersraad Delfshaven vertegenwoordigt alle huurders en kopers van Woonbron in het gebied Delfshaven in Rotterdam en is aangesloten bij de CPRW.

Niet alle bewonerscommissies of organisaties zijn aangesloten bij de koepelorganisatie CPRW.



Figuur 1. Schema participatie Woonbron

De onderwerpen op de agenda's sluiten aan op het niveau van het overleg; zaken die direct betrekking hebben op de het complex worden besproken met de bewonerscommissie en beleidsmatige zaken op bedrijfsniveau met de CPRW. De getrapte structuur kan de indruk wekken dat de CPRW de koepel is die zorgvuldig wordt gevoed met informatie en agendapunten vanuit de lokale situatie. Dit lijkt maar ten dele het geval. Naast de formele overlegstructuur hebben medewerkers van Woonbron contacten met een diversiteit aan al dan niet georganiseerde bewoners in de verschillende wijken. Een aanzienlijk deel van de bewoners die in de wijken actief is en contact heeft met Woonbron staat niet of nauwelijks in verbinding met de bewonersorganisaties en dus de CPRW. Anders gezegd: de CPRW wordt als vertegenwoordiger van de huurders van Woonbron beperkt gevoed vanuit de lokale situatie (Woonbron, 2016).

De interactie tussen Woonbron en de CPRW heeft een sterk bestuurlijk karakter en is sterk geprotocolleerd. Er zijn vaste vergaderintervallen en adviezen komen via een vastgesteld proces tot stand. De overlegwet werkt dit in de hand door onder andere formele eisen aan de status van huurdersorganisaties en bewonerscommissies te stellen (WOHV artikel 1 lid 1 f) en de procedure inclusief termijnen voor het vragen en geven van advies voor te schrijven (WOHV artikel 5).

Het doel van de CPRW: "Het doel van de CPRW is om tot afstemming en samenwerking tussen de aangesloten bewonersorganisaties van Woonbron te komen en van daaruit het gebundelde en gecoördineerde overleg met de directie van het Woonbronconcern aan te gaan (CPRW, 2015, p.4)". De leden van de CPRW bestaan uit leden van de bewonersorganisaties op wijk/gemeentelijke niveaus. De meeste, maar niet alle, wijkgerichte bewonersorganisaties zijn aangesloten bij de CPRW.

Aangesloten zijn:

- Vereniging Bewonerscommissies IJsselmonde (Rotterdam);
- Vereniging Bewonerscommissies Prins Alexander (Rotterdam);
- Bewonersraad Woonbron Delfshaven (Rotterdam);
- Bewonersraad Woonbron Dordrecht (momenteel (feb. 2017) inactief door bestuurscrisis);
- Bewonersvereniging De samenwerking Spijkenisse (Nissewaard);
- Vereniging bewonersorganisatie Delft.

Niet aangesloten zijn:

- Bewonersraad Pernis (Rotterdam);
- Bewonersorganisatie Carnisse (Rotterdam).

De CPRW bestond in 2015 uit twaalf leden, afgevaardigden van de hiervoor genoemde aangesloten organisaties. In 2016 is de voorzitter overleden en vervangen door een ander lid. In 2016 is de Bewonersraad Woonbron Dordrecht door een bestuurscrisis inactief geworden. In 2015 is er acht keer overleg geweest tussen het bestuur van Woonbron en de CPRW. Op de agenda stonden adviesaanvragen aan de CPRW over onderwerpen zoals huurbeleid 2015, jaarplan Woonbron 2016, prestatieafspraken met de gemeente Rotterdam en spelregels woonruimtebemiddeling. In haar jaarverslag (2015) geeft de CPRW aan dat de huidige vorm van bewonersparticipatie met de traditionele bewonerscommissies leidt tot een tijdsintensieve werkwijze. Zij erkent dat de representativiteit ter discussie staat en dat een aantal groepen slecht vertegenwoordigd is. Zij noemt hierbij expliciet jongeren en allochtonen. Ook de CPRW constateert dat vrijwilligers moeilijk zijn te vinden en concludeert dat mensen zich niet meer voor lange tijd willen binden. Zij ondervond dit zelf met het vinden van een nieuwe voorzitter. Zij is samen met Woonbron op zoek naar nieuwe vormen van participatie waarbij zij denkt aan tijdelijke projecten met steeds wisselende mensen die zich zelf niet actief melden of zelf betrokken zijn. Tot slot meldt de CPRW dat zij door gebrek aan capaciteit niet is toegekomen aan het maken van een nieuw beleids- en werkplan voor de komende jaren. Het gaan werken met social media, regelmatig besproken binnen de CPRW, is in 2015 niet gelukt (CPRW, 2015).

Woonbron startte in 2016 de ontwikkeling van beleid om de participatie te vernieuwen. In een startnotitie voor het directieteam formuleerde zij, naast het informeren en motiveren van het eigen personeel, over participatieambities en het ontwikkelen van nieuwe instrumenten als een van de drie resultaten van dit traject het volgende: "Daarnaast leveren we een gezamenlijk plan van aanpak op van Woonbron én de CPRW om de bewonersparticipatie toekomstbestendig maken. Hoe betrekken we ook over een aantal jaar nog een brede klantgroep in de advisering op tactisch en strategisch beleid binnen de eisen die de Overlegwet stelt aan de georganiseerde bewoners? (Woonbron, 2016)."

Uit een inventarisatie in 2016 onder alle gebiedscoördinatoren (medewerker die de gebiedsgerichte teams van Woonbron coördineert) van Woonbron bleek dat Woonbron in de wijken waar zij actief is contacten onderhoudt met huurders die zich op verschillende manieren hebben georganiseerd. Naast de (traditionele) bewonersorganisaties en bewonerscommissies is er een groot aantal verenigingen van eigenaars (VvE's) waarbinnen Woonbron woningen bezit en waar technische commissies en/of leefbaarheidscommissies actief zijn. Tot slot zijn er andere vormen van bewonersbetrokkenheid waar Woonbron op enige manier bij is betrokken zoals het Bewonersplatform, Buurt Bestuurt, Zorgvrijstaat West en buurtouders. Er zijn weinig initiatieven tot vernieuwing vanuit de bewonersorganisaties en commissies. Een uitzondering is een facebookgroep, opgezet door een lid van een bewonerscommissie in Delft. Hier en daar zijn er initiatieven die zich vaak concreet richten op uitdagingen in de buurt zoals een actiegroep tegen onveiligheid in de buurt, een initiatiefgroep rond een gemeenschappelijke tuin die beheerd moet worden of buurtbewoners die in actie komen omdat jongeren overlast veroorzaken (Woonbron, 2016). In de verschillende bewonersgroepen zitten zowel huurders als particuliere woningeigenaren. Dit kunnen mensen zijn die een woning van Woonbron hebben gekocht. Veelal kochten zij deze in een vorm van Maatschappelijk Gebonden Eigendom (MGE). Een MGE-woning moet bij verkoop weer aan Woonbron worden terug verkocht waardoor Woonbron enige controle houdt op een complex woningen. Eigenaars kunnen hun woning ook zonder deze MGE-voorwaarden hebben gekocht en hebben dan geen relatie met Woonbron. Binnen de traditionele participatiestructuur zijn huurders en MGE-eigenaren actief. In de andere overlegvormen zijn ook niet MGE-eigenaren actief.

## **2.5. Samenvattend over huurdersparticipatie**

Nieuwe wetgeving geeft huurdersorganisaties meer invloed op het beleid van corporaties. Tegelijkertijd worstelen huurdersorganisaties en corporaties met een verouderde participatiestructuur, vergrijzende besturen en beperkte belangstelling onder huurders om te participeren. Woonbron en haar huurdersorganisatie CPRW zijn zich bewust van de problematiek en zijn bereid om samen met Woonbron te zoeken naar oplossingen. Woonbron en de CPRW verwachten dat huurders wellicht wel bereid zijn deel te nemen aan meer thematische, kortdurende participatietrajecten. Naast traditionele huurdersorganisaties en commissies zijn er in wijken mensen actief in VvE's en, in beperkte mate, middels andere vormen van participatie. Naast huurders zitten er in een aantal groepen ook particuliere eigenaren. Dit kunnen mensen zijn die van Woonbron onder de zogenaamde MGE-voorwaarden kochten of eigenaren die niet aan deze voorwaarden zijn gebonden. Woonbron sluit eigenaren niet uit van participatie.

### **3. Factoren van invloed op participatie**

Dit hoofdstuk verkent de theorie over representativiteit, motieven van mensen om wel of niet te participeren in contacten met beleidsmakers en omstandigheden die de bereidheid van mensen om te participeren beïnvloeden. Het hoofdstuk eindigt met een theoretisch kader. Het theoretisch kader vormt de bril waardoor in dit onderzoek naar de empirie wordt gekeken. Het theoretisch kader geeft richting en scherpte.

#### **3.1. Representativiteit**

##### **3.1.1 Representativiteit en legitimiteit**

De aanleiding van dit onderzoek is een tekort aan legitimatie bij corporaties mede veroorzaakt door onvoldoende representativiteit van de huurders die participeren in het beleidsoverleg met de corporatie. Ik ga eerst in op de relatie tussen representativiteit en legitimiteit. Het begrip legitimiteit lijkt veel breder en abstracter dan representativiteit. Bekkers (2012) onderscheidt verschillende oorzaken van de erosie van legitimiteit en meerdere bronnen van legitimiteit. Bij het beoordelen van de legitimiteit is van belang welke waarden en normen worden gehanteerd bij het afwegen van wensen en voorkeuren in besluitvormingsprocessen.

Representatief zou eenvoudig kunnen worden gedefinieerd als 'een goede afspiegeling van'. Een representatieve vertegenwoordiging bestaat dan uit personen die een goede afspiegeling vormen van de groep die zij vertegenwoordigen. Vervolgens is het nog nodig om de indicatoren te benoemen waarop die afspiegeling wordt beoordeeld. Vaak worden demografische kenmerken zoals leeftijd en sekse gebruikt maar indicatoren als beroep of belevingswereld zijn ook mogelijk. De vraag is of je met een representatieve vertegenwoordiging legitimiteit bereikt. Het antwoord op deze vraag is nee. Representatief (in de gebruikte definitie) betekent niet automatisch dat de vertegenwoordiging (op de lange duur) ook als legitiem wordt ervaren. Welke factoren spelen dan nog meer een rol?

Bekkers maakt onderscheid tussen input-, throughput en outputlegitimiteit. Analooq aan inputlegitimiteit kun je stellen dat de mate waarin de burgers of vertegenwoordigers die aan tafel komen voor het overleg of de besluitvorming een goede afspiegeling vormen van invloed is op de representativiteit. Analooq aan de throughputlegitimiteit is de wijze waarop de vertegenwoordigers in staat zijn hun bijdrage te leveren van invloed op de representativiteit. Vervolgens telt ook het resultaat (output) én de wijze waarop er met de resultaten wordt omgegaan (feedback).

Bekkers stelt dat het niet mogelijk is om eenduidige normen te geven voor de beoordeling van de wijze waarop vertegenwoordigers hun bijdrage kunnen leveren omdat dit weer afhankelijk is van het democratiemodel dat wordt gehanteerd. Volgens de representatieve democratietheorie gaat het vooral om de inputlegitimiteit en is het aantal burgers dat hun mening kan geven van belang. In een meer responsief democratiemodel ligt de nadruk op de throughputlegitimiteit en gaat het vooral om de interactie tussen beleidsmakers en burgers in de vorm van bijvoorbeeld dialoog. Bekkers concludeert dat legitimiteit een metawaarde is waaronder andere waarden zoals effectiviteit en representativiteit kunnen worden geschaard.

##### **3.1.2. Representativiteit in perspectief**

Representativiteit van de vertegenwoordigers van burgers kan vanuit verschillende perspectieven worden beschouwd.

##### **Beleving van burgers**

Vanuit het perspectief en de beleving van burgers is het van belang dat zij 'zich vertegenwoordigd oftewel gerepresenteerd voelen'. Hierbij zijn er parallellen te trekken met de legitimiteit van het openbare bestuur. Bekkers (2012) heeft het in dat kader over "verbroken verbindingen tussen overheid en samenleving" en noemt als één van de (vele) factoren die hieraan bij hebben gedragen "het ontstaan van andere sturingsarrangementen die los staan van democratisch gelegitimeerde en geïnstitutionaliseerde (formele) besluitvormingsarrangementen" (p.334). Hij bedoelt daarmee dat er op veel verschillende manieren en niveaus besluitvorming plaatsvindt die burgers raakt zonder dat zij (bijvoorbeeld via verkiezingen) invloed hebben op wie die beslissingen neemt of welke beslissingen worden genomen. Burgers verliezen daarmee zicht op en vertrouwen in dit soort besluitvormingsprocessen. Representativiteit betekent vanuit het perspectief van de beleving van de burger dat zij als burger een zekere verbinding voelen met degenen die namens hen spreken en met het proces waarin zij worden vertegenwoordigd. Dit kan zijn omdat zij hun vertegenwoordigers hebben kunnen kiezen maar ook omdat zij feedback krijgen van hun vertegenwoordigers.

## Afspiegeling

Het woord afspiegeling wordt in de context van vertegenwoordigers gebruikt om aan te geven of een groep vertegenwoordigers op bepaalde, vaak demografische, kenmerken overeenkomsten vertoont met de groep die zij vertegenwoordigen. In een onderzoek naar diversiteit voor Slachtofferhulp Nederland stelt Schiffelers (2010):

“Ondanks allerlei plannen en projecten in het verleden, is de gewenste afspiegeling van de maatschappij nog niet bereikt. Het personeelsbestand bestaat voornamelijk uit een groep autochtone ouderen. Dit wordt als een probleem ervaren, omdat SHN een organisatie is die hulp wil bieden aan slachtoffers, dat wil zeggen dat zij geen onderscheid maken tussen slachtoffers aan de hand van afkomst, seksuele voorkeur of andere kenmerken. Bovendien wordt Slachtofferhulp Nederland voor een groot deel gefinancierd (zoals hierboven als is aangegeven) met gemeenschapsgeld. En ziet men binnen slachtofferhulp als gevolg van dit probleem dat bepaalde groepen binnen de samenleving niet bereikt worden” (p.6).

Het gaat er bij afspiegeling dus om dat de variatie die in de populatie voorkomt ook in de groep die de populatie vertegenwoordigt terugkomt.

Om welke indicatoren gaat het dan? Wandersman gebruikte in zijn onderzoek (1987) de volgende demografische indicatoren:

- Leeftijd;
- Woonduur;
- Verhuisintentie;
- Burgerlijke staat;
- Geslacht;
- Aantal kinderen;
- Opleiding;
- Beroep;
- Etnische afkomst;
- Omvang huishouden.

Sociaalpsychologische factoren in het onderzoek van Wandersman waren onder meer:

- Gepercipieerde eigen invloed;
- Gevoel van burgerplicht;
- Gevoel van eigenwaarde;
- Ervaren problemen in de eigen woonomgeving;
- Tevredenheid met woonomgeving;
- Politiek cynisme.

Kenmerken van personen die al dan niet participeren zijn wel relevant. In de literatuur wordt, als het gaat om vertegenwoordigers van burgers of huurders, weleens gesproken over de ‘usual suspects’ (o.a. May, 2006). Hiermee worden dan vaak de oudere, blanke, langzittende vertegenwoordigers bedoeld waarbij dit overigens de ene keer juist vooral mannen zijn (o.a. Van Stokkum, 2013) en volgens andere onderzoekers (o.a. Millward, 2005) juist met name vrouwen. Ook de onderzoeken van de Woonbond en Aedes/Atrivé noemen vergrijzing en de ontbrekende etnische afspiegeling als knelpunten. Vanuit dit perspectief kun je representativiteit definiëren als de mate waarin de personen die optreden als vertegenwoordigers van de bewoners van corporaties op demografische kenmerken een afspiegeling vormen van hun achterban. Uitgaande van deze laatste onderzoeken lijken de belangrijkste kenmerken:

- Leeftijd;
- Sekse;
- en etniciteit.

Bij interactieve beleidsprocessen is er vaak kritiek op de representativiteit van de actief betrokken burgers. Veelal zou het gaan om hoogopgeleide blanke mannen en zijn andere groepen in de samenleving zoals jongeren, vrouwen of mensen van een andere etnische afkomst niet of nauwelijks vertegenwoordigd (Van Stokkum, 2013). Representativiteit wordt dan opgevat als een doorsnee of juiste afspiegeling van de bevolking of populatie. In de praktijk is het echter vaak een selecte groep oftewel een ‘participatie-elite’ die actief deelneemt. Bekkers (2012) bevestigt dit door te stellen dat interactieve beleidsvoering niet leidt tot een bredere en meer representatieve deelname: “De gewone burger blijkt bovendien moeilijk te activeren” (p.184). Ook deze vorm van burgerbetrokkenheid trekt vooral mensen die in het verleden ook al politiek of maatschappelijk actief waren: “Er is een oververtegenwoordiging van professionals, belangengroeperingen en de



politieke dieren onder de burgers. Het zijn deze groepen die de lokale beleidsvorming blijven monopoliseren .... Interactieve beleidsvorming lost daardoor het representatieprobleem van het bestaande democratische model niet op" (p.185). Bekkers en de door hem aangehaalde onderzoekers lijken hiermee het bestaan van de participatie-elite te bevestigen.

Voor representativiteit is een zekere afspiegeling dus nodig. Het bepalen of er sprake is van een goede afspiegeling is echter normatief. Je kunt stellen dat bij participatie de afspiegeling pas goed is als van elk te onderscheiden segment van een populatie een vertegenwoordiger aanwezig is. Dit is in de meeste gevallen onhaalbaar. Welke mate van afspiegeling voor een representatieve vertegenwoordiging wenselijk of acceptabel is, is een vraag voor beleidsmakers of politici.

### **Intentie**

Vanuit het besef dat er onder burgers een grote diversiteit aan sociaal-maatschappelijke posities en leefomstandigheden voorkomen kan er waarde worden gehecht aan vertegenwoordigers die een afspiegeling vormen van deze diversiteit dan wel hier nadrukkelijk oog voor hebben. Vanuit dit perspectief kun je representativiteit definiëren als "de mate waarin de personen die optreden als vertegenwoordigers van andere burgers in staat zijn en bereid zijn zich in te leven in de wensen en belangen van deze burgers én de belangen en wensen van deze verschillende soorten burgers mee te wegen" (bron: interview met Anda Ros, 2016).

### **Formele versus informele vertegenwoordiging/proces**

De manier waarop de vertegenwoordiging is georganiseerd is van belang. Van Stokkum (2013) maakt onderscheid tussen electorale (formele) vertegenwoordiging en informele vertegenwoordiging. Het nationale parlement is hét voorbeeld van een electorale vertegenwoordiging. Een huurdersorganisatie, waarvan de leden die het overleg voeren met de corporatie vaak zelfbenoemd zijn, kan ook worden gezien als een informele vertegenwoordiging. Ook bij een groep huurders die geen structurele samenhang kent maar bijvoorbeeld op uitnodiging van de corporatie bijeenkomt is er sprake van informele vertegenwoordiging. Beide vormen kunnen naast elkaar bestaan. "Daar komt bij dat informele vertegenwoordiging gezien kan worden als aanvulling en niet als vervanging van electorale vormen van representatie" (Warren, 2008 in Van Stokkum, 2013). De vraag die hier kan worden gesteld is: Wanneer representativiteit niet door (min of meer formele) verkiezing door de achterban wordt verkregen, welke factoren bepalen dan de representativiteit?

### **Kwantitatieve versus kwalitatieve vertegenwoordiging**

Kwantitatieve representativiteit wordt bepaald door het aantal of aandeel van de populatie van burgers of huurders dat wordt betrokken bij de selectie van vertegenwoordigers, het ophalen van mandaat voor de vertegenwoordigers ofwel bij een besluit dat wordt genomen door de vertegenwoordigers. Millward (2005) maakt het onderscheid tussen enerzijds (grootschalig) bewonersonderzoek waarbij bewoners slechts deel zijn van een demografische groep en anderzijds (intensiever) betrokken bewoners die persoonlijk deelnemen en daadwerkelijk informatie verwerken. Een referendum is een voorbeeld van het betrekken van burgers bij besluitvorming waarbij, bijvoorbeeld door een minimaal vereist opkomstpercentage vast te stellen, er in kwantitatieve zin sprake is van representativiteit.

Een voorbeeld van kwalitatieve vertegenwoordiging is het instellen van panels van burgers waarin gesproken wordt over beleidsvoornemens. In het onderzoek van Aedes/Atrivé wordt gesproken over 'problemen met het bereiken van de achterban'. Om dit probleem beter te kunnen duiden moet de vraag worden beantwoord of men streeft naar een 'goed' bereik in kwantitatieve zin of kwalitatieve zin. Immers, tien gemotiveerde huurders in een panel kunnen in kwalitatief opzicht een prima vertegenwoordiging zijn.

#### **3.1.3. Participatie en representativiteit**

Om te komen tot een representatieve vertegenwoordiging is het nodig dat mensen participeren. De vertegenwoordigers kunnen verschillende rollen hebben die weer op verschillende wijze op representativiteit kunnen worden beoordeeld.

Burgers kunnen deelnemen als respondent uit een bepaald demografisch segment of daadwerkelijk informatie verwerken en deelnemen aan interactieve vormen van participatie (Millward, 2005). Een voorbeeld van de eerste vorm is een grootschalig survey waarin consumentenvoorkeuren in kaart worden gebracht. Een panel of een groepsgesprek waar plannen worden besproken is een voorbeeld van de tweede vorm. Bij een kwantitatief onderzoek als een survey kan de representativiteit vrij nauwkeurig worden bepaald wanneer de geselecteerde indicatoren helder zijn en deze zowel van de onderzoekspopulatie als de respondenten bekend zijn. Bij een kwalitatief onderzoek als een groepsgesprek zal de representativiteit veelal niet cijfermatig worden bepaald

maar kan men wel indicatief beoordelen in hoeverre de deelnemers een redelijke afspiegeling van de beoogde doelgroep vormen.

Zoals eerder gesteld is afspiegeling een normatief begrip. Representativiteit is dit in zeker opzicht ook, hoewel hier in het proces van selectie, verkiezing of aanstelling van vertegenwoordigers kan worden bepaald wanneer er sprake is van representativiteit.

Pitkin (1967) maakt bij vertegenwoordigers die (belangen van) anderen behartigen onderscheid tussen de begrippen 'delegates' en 'trustees'. Delegates hebben van hun achterban duidelijke instructies gekregen en handelen als gezanten; ze beschikken over een minimale ruimte om daarvan af te wijken. Volgens dit model handelt de vertegenwoordiger in overeenstemming met de wensen van het volk; "hij of zij spreekt met de handen gebonden" (Van Stokkum, 2013). De definitie van een trustee luidt: "iemand die verantwoordelijk is voor andermans zaken en die het vertrouwen gegeven is om naar eigen inzichten te handelen om die zaken goed te beheren" (Devos, 2006). De beoordeling van representativiteit hangt mede af van welke visie op democratie wordt aangehouden. De delegate past meer bij de representatieve kijk op democratie waarbij de wil van het volk via directe stemmen tot uitdrukking komt terwijl de trustee meer past bij het model van competitive elitism waarbij een competente vertegenwoordiger de verantwoordelijkheid heeft om de juiste beslissing te nemen.

Vertrouwen speelt een belangrijke rol bij het beoordelen van representativiteit en zeker in het geval van informele vertegenwoordiging. Wanneer vertegenwoordigers het vertrouwen genieten van vertegenwoordigden kunnen zij meer naar eigen inzicht handelen. Vertrouwen moet volgens van Stokkum dan wel periodiek worden uitgesproken. "Wanneer er geen wegen zijn om zulk vertrouwen uit te spreken of te weigeren, dan is er van vertegenwoordiging van burgers geen sprake, hoezeer de 'vertegenwoordigers' ook hun best doen" (Van Gunsteren, 1992, p.125). Dit betekent dat representativiteit niet alleen wordt bepaald door de wijze waarop vertegenwoordigers hun positie krijgen en de mate waarin zij een afspiegeling vormen van de vertegenwoordigden maar ook door de wijze waarop zij vervolgens terugkoppeling geven aan en vervolgens bevestigd worden in hun positie als (legitieme) vertegenwoordiging. Representativiteit kan dus bestaan zonder goede afspiegeling mits er mandaat en vertrouwen is.

#### Niveaus van participatie

Participatie kent verschillende vormen en niveaus van betrokkenheid en zeggenschap.

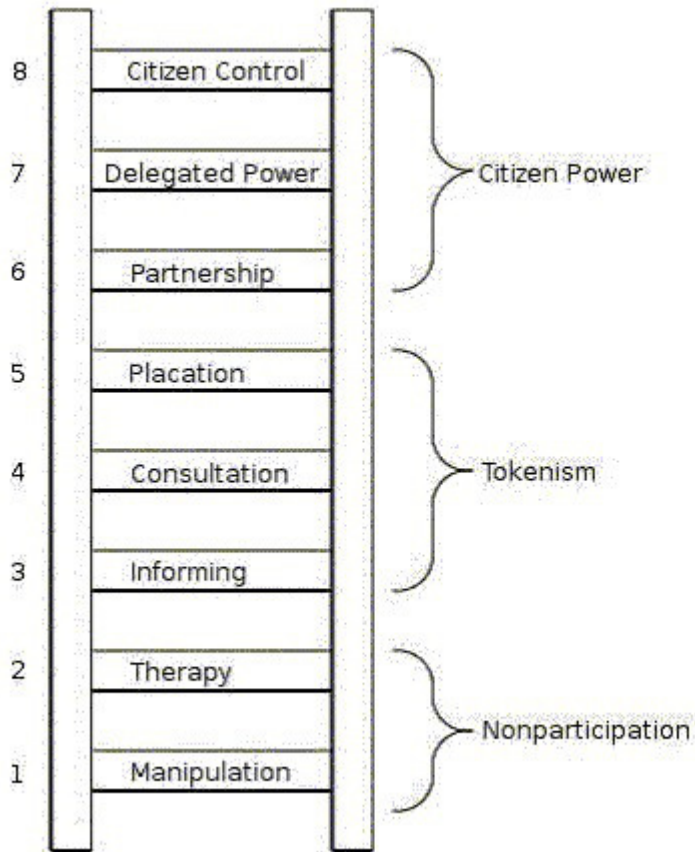
Van Beveren (2014) beschrijft drie generaties burgerbetrokkenheid:

- Inspraak: (jaren '70);
- Interactieve beleidsvorming en coproductie: (jaren '90 tot heden);
- Burgerinitiatief, eigen verantwoordelijkheid en faciliterende overheid: (begin 21<sup>e</sup> eeuw tot heden).

De drie vormen komen nog steeds voor en kennen een oplopende mate van zeggenschap en verantwoordelijkheid voor burgers.

Bekend in de literatuur is de participatieladder van Arnstein (1969), zie figuur 2. Macht speelt een belangrijke rol in het model van Arnstein. Zij beschrijft hoe de invloed van de burger hoger op de ladder toeneemt en stelt dat om zinvol te kunnen participeren aan de burger invloed moet worden gegeven:

"[...] It is the redistribution of power that enables the have-not citizens, presently excluded from the political and economic process, to be deliberately included in the future. Participation without redistribution of power is an empty and frustrating process for the powerless. It allows the powerholders to claim that all sides were considered, but makes it possible for only some of those sides to benefit" (p.216).



Figuur 2. Participatieladder (Arnstein, 1969)

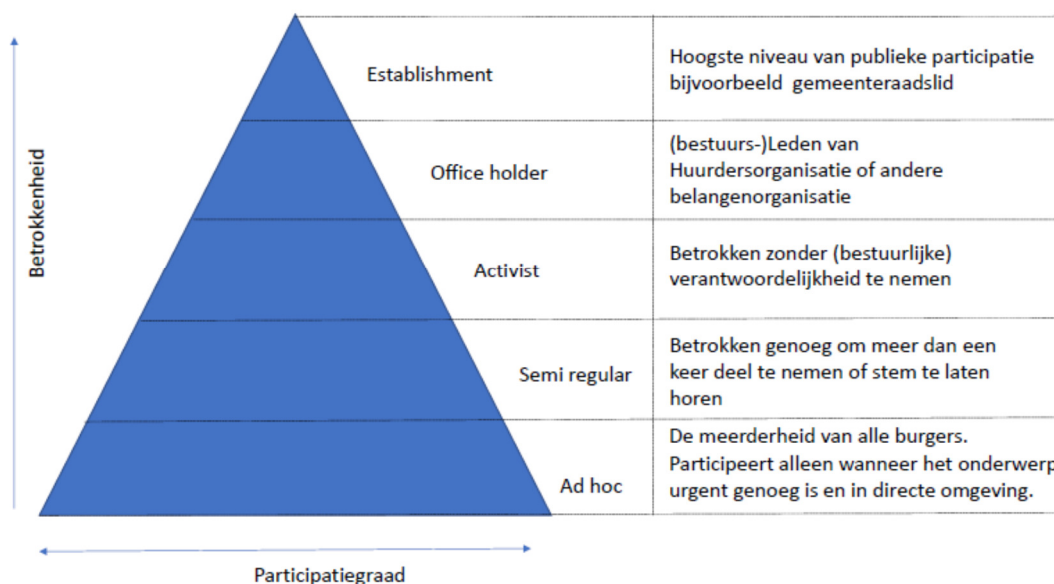
Enkele onderzoekers uitten kritiek op het model van Arnstein omdat het zou suggereren dat participatie op een hogere trede superieur zou zijn aan die daaronder (Tritter en McCallum, 2006 en Burton, 2004 in Van Beveren 2014).

John May (2006) schrijft over de paradox in participatie die optreedt omdat voor representativiteit grote aantallen nodig zijn en voor een voldoende niveau van de discussie grote betrokkenheid. "[...] the 'faithful few' or 'usual suspects' have two important characteristics that are key to a new understanding of public participation. These characteristics are number and engagement. The usual suspects are few in number, and have a high degree of engagement, as opposed to most members of the public who have a relatively low degree of engagement" (May, 2006, p.4).

Hij introduceerde de ster en de triangel als alternatieven voor de participatieladder. De ster kent geen hiërarchie in de verschillende soorten/intensiteit van betrokkenheid. Hij stelt dat theorie moet worden ontkoppeld van ideologie en dat participatie discontinu is en afhankelijk van de situatie. De triangel (piramide) toont dat de participatiegraad (prevalence) daalt naarmate de (gevraagde) betrokkenheid toeneemt, zie figuur 3.

Volgens May zijn er geen alternatieven voor het praten met usual suspects als je continu en op hoog (abstractie-) niveau dialoog wilt voeren met betrokken participanten. Het merendeel van de burgers heeft namelijk wat anders te doen. May pleit ervoor de mensen die bereid zijn op dit niveau en in deze intensiteit mee te doen te koesteren. Om hen te behouden en hun capaciteiten te ontwikkelen adviseert hij om scholing, training e.d. aan te bieden om het sociale kapitaal te vergroten.

Participatiegraad daalt naarmate de betrokkenheid toeneemt. 'Hoe hoger hoe minder'.



Figuur 3. Participatietriangel, (May, 2006)

Bekkers (2012, p.182) noemt vijf varianten van interactieve beleidsvoering waarbij er ook sprake is van een oplopende schaal van beïnvloeding; interactieve informatieverschaffing, interactief genereren van ideeën, coproductie van beleid, beleidsbepaling en digitale participatie. Edelenbos (2001) signaleert dat interactieve beleidsvorming vaak wordt gezien als een parallel proces naast de bestaande (formele) besluitvormingsprocessen. De burgerbetrokkenheid is daarmee eerder aanvullend dan dat het in de plaats komt van de bestaande processen (Bekkers 2012, p.185).

### 3.1.4. Samenvattend over representativiteit

Factoren die van invloed zijn op representativiteit zijn:

- De mate van 'juiste afspiegeling';
- De mate waarin vertegenwoordigers vertrouwen en mandaat hebben gekregen van hun achterban;
- De mate waarin vertrouwen periodiek wordt opgehaald bij de achterban;
- De mate waarin vertegenwoordigers de intentie hebben om de belangen van hun achterban daadwerkelijk te vertegenwoordigen.

- Er bestaat een relatie tussen de intensiteit van de participatie en het aantal mensen dat deelneemt; hoe intensiever de betrokkenheid hoe gemakkelijker het is om op een hoger abstractieniveau te werken maar wel met minder deelnemers.

- Er zijn veel aanwijzingen voor het bestaan van een participatie-elite en de problemen om een brede, representatieve groep te bewegen om daadwerkelijk (op een hoger niveau) te participeren.

- Een hoger niveau van zeggenschap voor burgers is niet in alle gevallen beter dan een lager niveau, het optimale niveau is afhankelijk van de situatie.

- Representativiteit kan bestaan zonder goede afspiegeling mits er mandaat en vertrouwen is.

### 3.2. Motieven

In deze paragraaf beschouw ik motieven van burgers. De omstandigheden, die een 'activator' kunnen zijn en ertoe bijdragen dat motieven worden omgezet in actie, komen later in dit hoofdstuk aan de orde. De motieven van organisaties om met burgers in gesprek te gaan kwamen in de inleiding al aan bod en worden in paragraaf 3.3 nader beschouwd omdat zij in dit onderzoek kunnen worden gezien als (institutionele) omstandigheden.

Een participatie-elite (Van Stokkum, 2013) wijst op een beperkte interesse of in elk geval een beperkte bereidheid onder een brede groep om te participeren en deel te nemen aan interactieve beleidsvorming. Bekkers (2012) signaleert ook dat "de gewone burger maar moeilijk is te activeren (p.184)". Welke factoren bepalen of iemand bereid is zijn tijd en moeite in te zetten voor overleg met organisaties? Welke motieven spelen hierbij een rol?

Wat is een motief? Wijnhoven (2014) citeert Leimeister (2009) en stelt dat een motief gezien moet worden als een psychologische overtuiging van een individu. Motivatie is de combinatie van een persoon met specifieke motieven en een situatie die bepaalde incentives geeft die bepaald gedrag uitlokken. Motieven zijn betrekkelijk stabiel over een mensenleven en leiden niet automatisch tot bepaalde acties. Normaal gesproken is een activator nodig om gedrag te initiëren.

Verschillende onderzoekers maken onderscheid tussen intrinsieke en extrinsieke motivatie (o.a. WRR, 2012, Wijnhoven, 2014). Intrinsieke motivatie betekent dat iemand iets doet omdat dit plezier, voldoening of bevrediging geeft. Dit kan zijn vanuit ideologische motieven zijn of gewoon omdat het leuk of gezellig is. Bij extrinsieke motivatie gaat het iemand om een tastbaar resultaat zoals betaling of loopbaanontwikkeling (Wijnhoven, 2014).

Hierna volgt wat verschillende onderzoekers vonden over motieven. De onderzoeken gaan over participatie in verschillende omgevingen zoals open government initiatieven, burgerinitiatieven en bewonersbetrokkenheid bij huisvesting.

De WRR (2012) benoemt drie aanleidingen voor betrokkenheid. De aanleiding kan inhoudelijk van aard zijn, bijvoorbeeld wanneer mensen betrokken raken uit onvrede over het niet krijgen van iets waar zij menen recht op te hebben. Dit noemt de WRR 'distributieve rechtvaardigheid'. De aanleiding kan ook positief zijn: mensen willen een droom of ideaalbeeld verwezenlijken, bijvoorbeeld met burens een windmolen realiseren. De aanleiding is 'procedureel' wanneer mensen het niet eens zijn met zijn de wijze van besluitvorming, bijvoorbeeld omdat zij niet tijdig werden geïnformeerd of omdat er geen gelegenheid was voor inspraak. Als derde aanleiding noemt WRR gevraagd worden. Voor veel mensen is dit de aanleiding of het 'duwtje' om betrokken te raken. Deze aanleidingen zorgen ervoor dat mensen betrokken raken maar zijn niet voldoende om mensen betrokken te houden. Drie drijfveren of motieven die het doorzettingsvermogen voeden zijn volgens de WRR: een kosten-batenafweging, ideologische drijfveren en intrinsieke motivatie. Mensen maken een kosten-batenafweging door na te gaan of men zijn of haar sociale of politieke doelen kan verwezenlijken door de betrokkenheid. Wanneer anderen ook meedoen is deze kans groter en dit werkt dus motiverend. Wanneer mensen worden gedreven door ideologische drijfveren raakt het eigenbelang en andere rationele overwegingen op de achtergrond en wil men iets doen en zo uiting geven aan de eigen waarden en normen. Bij intrinsieke motivatie ten slotte gaat het mensen vooral om persoonlijke voldoening, erkenning en waardering van anderen. De intrinsieke motivatie is kwetsbaar. Als externe prikkels de overhand krijgen kunnen deze de intrinsieke motivatie schaden. Een financiële beloning wordt door sommige vrijwilligers gezien als een belediging en betaalde 'vrijwilligers' worden niet meer gezien als medeburger die vrijwilligerswerk doet maar als aanbieder van een goedkoop product.

Toerusting is belangrijk omdat mensen alleen dan betrokkenheid zullen (blijven) tonen als de uitdaging in verhouding staat tot de toerusting. Onder toerusting rekent de WRR:

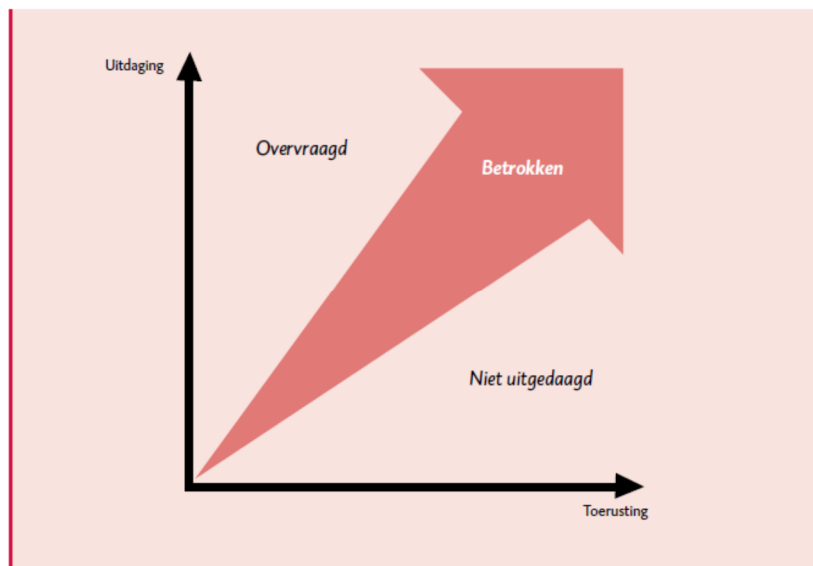
- Kennis en vaardigheden. Hangt deels samen met opleidingsniveau maar gaat ook om vaardigheden zoals organiseren, presenteren en netwerken;
- Houding. Een positieve houding jegens vrijwillige inzet leidt eerder tot betrokkenheid. Verschillende mensen staan positief tegenover verschillende zaken, de een ziet meer in traditionele wijkvergaderingen terwijl de ander liever via sociale media betrokken is;
- De sociale omgeving. Deze speelt een rol omdat mensen eerder iets doen wanneer familie, burens of vrienden dit ook doen. Sociale normen zijn voor veel mensen belangrijk. Zij oordelen dat gedrag correct is als 'mensen zoals zij' dit gedrag ook vertonen;
- Resultaatverwachting. Als mensen verwachten dat hun inzet vruchten afwerpt, zetten zij zich eerder in. Het gevraagde moet dus in verhouding staan tot hun capaciteiten. Ook hier speelt een rol of er meer mensen deelnemen en hoe iemand hun gezamenlijke effectiviteit inschat;
- (gezamenlijke) Ervaringen. Deze bepalen de mate van zelfvertrouwen en motivatie en energie.

Wanneer de uitdaging steeds wordt afgestemd op de toerusting blijven mensen aangehaakt en kunnen zij tot betere prestaties komen. Een citaat uit het WRR-rapport illustreert het bovenstaande: "Vooral minder toegeruste burgers voelen zich vaak overvraagd. Een actievoerder werd ondersteund door 'academisch gevormde burens': zij schreef een brief die vervolgens werd 'vertaald', zodat de beleidsmakers het zouden begrijpen" (WRR, 2012, p.62).

Nakamura en Csikszentmihalyi (2002) onderzochten onder welke omstandigheden mensen zoals sporters of kunstenaars volledig opgaan in hun activiteit en schijnbaar zonder dat dit afhankelijk is van een te verwachten beloning gedreven werden en zich niet lieten afleiden door lichamelijke ongemakken als honger of vermoeidheid. Zij vergeleken dit met situaties waarin het waarschijnlijker was dat mensen gedreven werden door extrinsieke motivatie zoals, zoals deze

onderzoekers stelden, chirurgen. Zij vonden dat in beide situaties een vergelijkbaar verschijnsel optrad waarbij mensen in een toestand van sterke intrinsieke motivatie oftewel 'flow' raakten. Zij omschreven flow als een toestand waarin je bezig bent met activiteiten waarbij uitdaging en de capaciteiten precies met elkaar in balans zijn, je feedback direct verwerkt en daarmee je handelingen aanpast. In deze toestand gaat het werk als het ware vanzelf en verstrijkt de tijd ongemerkt. In een toestand van flow presteren mensen op de top van hun kunnen. Het concept van flow treedt dus eerder op als uitdaging en toerusting op elkaar zijn aangepast. Wanneer mensen flow ervaren zullen zij niet snel afhaken.

De WRR vertaalde haar bevindingen in een basismodel voor burgerbetrokkenheid waarin zij betrokkenheid presenteren als functie van toerusting en uitdaging. Wanneer de mate van uitdaging en de mate van toerusting (competenties) in balans zijn voelt iemand zich uitgedaagd en zal hij of zij bereid zijn betrokkenheid te tonen, zie figuur 4.



Figuur 4. Basismodel burgerbetrokkenheid (WRR, 2012)

WRR stelt dat wanneer mensen niet willen participeren omdat zij geen zin in gedoe hebben of denken dat zij onvoldoende zijn toegerust een oplossing kan zijn om deze mensen eerst voor iets kleins te vragen en zo toe te werken naar meer/intensievere betrokkenheid (WRR, 2012).

De WRR maakt ook onderscheid tussen verschillende burgerschap-stijlen en de verschillende vormen van uitdaging die daarbij passen. Dit komt in de volgende paragraaf nader aan de orde.

Het CLEAR-model van Lowndes et al. (2006) benoemt motivatiefactoren die van invloed zijn op deelname van burgers aan vanuit de overheid gesteunde participatie:

- "Can do – have the resources and knowledge to participate;
- Like to – have a sense of attachment that reinforces participation;
- Enabled to – are provided with the opportunity for participation;
- Asked to – are mobilized through public agencies and civic channels;
- Responded to – see evidence that their views have been considered." (p: 286)

De aanwezigheid van deze elementen kunnen de motivatie versterken en/of in stand houden. De eerste twee elementen 'Can do' en 'Like to' hebben vooral betrekking op eigenschappen dan wel motieven van personen, de laatste drie gaan meer over wat organisaties of overheden (kunnen) doen. Deze laatste drie komen uitgebreider aan bod in de volgende paragraaf.

'Can do'

Het bezitten van de juiste vaardigheden en bronnen is traditioneel de meest gebruikte verklaring waarom mensen participeren (Verba et al., 1995; Pattie et al., 2004 in Lowndes et al. 2006). Lowndes et al. noemen de vaardigheid en het zelfvertrouwen om te spreken in het openbaar, brieven te schrijven, het vermogen bijeenkomsten te organiseren en anderen aan te moedigen om mee te doen. 'Can do' omvat verder de beschikking hebben over faciliteiten die deze activiteiten mogelijk maken zoals apparatuur en internettoegang. Omdat deze vaardigheden en bronnen vaker aanwezig zijn bij de beter opgeleiden en werkenden ligt de participatiegraad onder deze groepen

gemiddeld genomen hoger (Rallings and Thrasher, 2003; Lowndes et al., 2006a). Het in staat zijn tot is echter niet voldoende om burgers te bewegen tot participatie. Andere factoren spelen ook een rol; "Other factors that drive participation need to be taken into account" (Lowndes et al., 2006, p.287).

#### 'Like to'

Onderzoek toont aan dat wanneer mensen het gevoel hebben ergens bij te horen zij zich eerder zullen inzetten (Etzioni, 1995; Tam, 1998 in Lowndes et al., 2006). 'Sense of community' oftewel een zekere loyaliteit aan een bepaalde gemeenschap is een sterke motivator voor participatie. Een gebrek aan loyaliteit zal participatie in de weg staan. Het is niet gemakkelijk om dit loyaliteitsgevoel dat mensen voelen voor een bepaalde gemeenschap te beïnvloeden. Lowndes et al stellen wel dat het mogelijk is om mensen de kans te bieden te geloven dat zij deel uit maken van een bredere 'civic identity' en op deze wijze de omstandigheden voor burgerparticipatie gunstig beïnvloeden (2006).

De concepten 'can do' en 'like to' sluiten aan bij het begrip 'toerusting'. 'Can do' sluit vooral aan op de 'resultaatverwachting' die iemand heeft en 'like to' bij 'houding', 'sociale omgeving' en 'gezamenlijke ervaringen' zoals door de WRR beschreven.

Millward (2005) stelt vast dat een deel van de respondenten activistische motieven heeft. Men wil opkomen voor anderen omdat hen onrecht wordt aangedaan en omdat zij wel over de skills en/of motivatie beschikken om hier iets aan te doen en anderen wellicht niet. Dit activisme lijkt te verklaren door de hiervoor genoemde de behoefte aan rechtvaardigheid en/of ideologische motieven.

Clarke (2013) constateert net als Bekkers dat burgers niet gemakkelijk zijn te bewegen tot participatie. Hij suggereert dat de aanpak van overheden er toe bijdraagt dat burgers vaak niet participeren: "I am keen to keep ordinary people in a sort of double focus—as idealized objects of governmental desire and as rather intractable and potentially recalcitrant sites of agency which might not fit perfectly with the ways in which they are imagined and addressed." (p.209). Hij beschouwt de inspanningen van regeringen om gewone mensen te laten participeren en concludeert dat dit veel inspanningen vereist en dat de resultaten vervolgens onvoorspelbaar zijn: "These subjects do not necessarily come when summoned, nor do they necessarily behave according to the plan if they do arrive. Their capacity for behaving badly remains one of their other great attractions (p. 222)".

Wijnhoven et al. onderzochten motieven van burgers om te participeren in open government initiatieven. Zij citeren Von Krogh et al. (2012) die negen redenen vonden om te participeren in Free/Libre and Open Source Software (FLOSS) projecten. In de tabel staan de redenen links. In de rechter kolom staan de begrippen die de WRR onderscheidt waaronder zij kunnen worden geschaard:

Tabel 1. Indeling motieven FLOSS-project

<b>Reden voor participatie FLOSS-project</b>	<b>WRR-categorie</b>
<i>Ideologie</i>	<i>Ideologie</i>
<i>Sociaal gedrag</i>	<i>Sociale omgeving, intrinsiek</i>
<i>Deelgenootschap</i>	<i>Sociale omgeving, intrinsiek</i>
<i>Plezier of vermaak</i>	<i>Intrinsiek</i>
<i>Reputatie</i>	<i>Kosten baten, extrinsiek</i>
<i>Wederkerigheid</i>	<i>Kostenbaten of sociale omgeving</i>
<i>Leren</i>	<i>Kosten baten, extrinsiek</i>
<i>Eigen belang</i>	<i>Kosten baten, extrinsiek</i>
<i>Geld</i>	<i>Kosten baten, extrinsiek</i>

In het onderzoek naar FLOSS-deelname waren eigen gebruik, plezier en ideologie de belangrijkste motivatiefactoren.

Naast factoren die motiveren benoemen de onderzoekers bronnen/typen demotivatiefactoren of disincentives. Zij omschrijven demotivatiefactoren als de relatieve afwezigheid van motivatie die niet wordt veroorzaakt door gebrek aan initiële interesse maar door een gevoel van incompetentie en hulpeloosheid wanneer betrokken bij een activiteit (Dörnyei, 2001 in Wijnhoven et al., 2014).

Vallerand (1997 in Wijnhoven et al, 2014) onderscheidt vier bronnen van demotivatie:

- Geloof in eigen kunnen;
- Geloof dat hun ideeën goed zullen worden geïmplementeerd;
- Perceptie over noodzakelijke kosten;
- Geloof in de zinvolheid.

Geloof in eigen kunnen is dus geen activator maar een gebrek aan geloof in eigen kunnen is wel een demotivatiefactor.

Tenslotte vonden Wijnhoven et al. dat projecten met een lagere ambitie resulteerden in meer participatie dan meer ambitieuzere 'open government' projecten. Zij bevestigen hiermee de conclusie "the higher the fewer" van May (2006).

In een onderzoek naar buurtinitiatieven in Amsterdam vonden Tonkens en Verhoeven (2011) dat niet de eerdergenoemde 'usual suspects', de hoogopgeleide, mannen van Nederlandse afkomst van boven de vijftig de meerderheid vormden maar dat deze werd gevormd door mensen met een lagere opleiding en inkomen met daaronder veel vrouwen, jongeren en nieuwe Nederlanders. Tonkens en Verhoeven stellen dat bewonersinitiatieven een andere groep aantrekken dan 'oudere vormen van participatie' zoals interactief beleid en inspraak. Het onderzoek ging om bewonersinitiatieven die voornamelijk gericht waren op "verkleining van taal- of ontwikkelingsachterstanden, tegengaan van isolement, etnische spanningen en overlast, en bevordering van overdracht van burgerschapscompetenties (kennis, deugden en vaardigheden)" (Tonkens en Verhoeven, 2011, p. 7). Er lijkt dus een verband tussen het type activiteit en het type mens dat hierin wil participeren.

Tonkens en Verhoeven maakten een indeling in vijf categorieën motieven (zie ook tabel 2.):

- Sociaal;
- Pragmatisch;
- Invloed;
- Eigenbelang;
- Burgerschap.

Tabel 2. Motieven voor participatie (Tonkens en Verhoeven, 2011)

<i>Sociaal</i>	
Mogelijkheid samen met anderen iets te doen	7,94
Ik doe graag iets voor anderen	7,75
Buurt beter leren kennen	6,53
Een rolmodel zijn voor anderen	5,79
Waardering krijgen van andere mensen	5,28
Niemand anders kon het doen	4,46
Ik wilde geen nee zeggen	3,87
<i>Pragmatisch</i>	
Bijdrage leveren aan problemen van de buurt	6,99
<i>Invloed</i>	
Iets doen waar ik invloed op heb	6,69
Mogelijkheid om het stadsdeel te beïnvloeden	5,58
<i>Eigenbelang</i>	
Mogelijkheid om iets nieuws te leren	6,69
Probleem rond mijn huis oplossen waar ik last van heb	5,09
<i>Burgerschap</i>	
Mijn plicht als burger	5,93
De gemeente helpen	5,13

Van de vijf categorieën scoort Burgerschap het laagst. De deelnemers werden vooral gemotiveerd door de wens om iets met en/of voor andere mensen te doen, om mensen met elkaar in contact te brengen, een bijdrage te leveren aan het oplossen van problemen in de buurt en de mogelijkheid zich persoonlijk te ontwikkelen. De autochtone respondenten hechtten meer waarde aan sociale en burgerschapsmotieven, iets kunnen leren en de mogelijkheid om invloed uit te oefenen. Lager opgeleiden hechtten meer waarde aan het oplossen van problemen rond het eigen huis, de gemeente helpen, waardering krijgen en konden moeilijker nee zeggen. Deze onderzoekers vonden duidelijke verschillen voor de kenmerken etniciteit en opleiding. Daarentegen was er nauwelijks een relatie tussen de gevonden motieven en de kenmerken geslacht, leeftijd, inkomen, woonduur en buurtbinding.



In haar onderzoek naar de participatie van huurders (in het management van hun woningen) geeft Millward (2005) motieven die deelnemers aan een landelijke conferentie voor actieve huurders gaven voor hun actieve betrokkenheid. Deze, volgens Millward indicatieve, motieven zijn (meest genoemde bovenaan):

- Gevoel voor rechtvaardigheid, publieke dienstverlening en sociale verandering;
- Iets voor andere mensen doen die hier zelf niet toe in staat zijn;
- Interesse (en kennis van) het onderwerp huisvesting;
- De gelegenheid informatie te verkrijgen;
- Het feit dat zij werden uitgenodigd.

In het Verenigd Koninkrijk deed de overheid de nodige moeite om huurders te betrekken bij het management van hun woningen. Een voorbeeld is een door de overheid in het leven geroepen 'Tenant Sounding Board' (TSB) dat fungeert als een landelijke adviesgroep voor de minister van wonen en bestaat uit twaalf huurders. Motieven van de leden (TSB) om zich voor deze groep in te zetten kwamen grotendeels overeen met de hierboven genoemde motieven en waren:

- Sterke betrokkenheid bij hun eigen buurt waarbij mensen al doende soms in gevaarlijke situaties kwamen als zij zich inzetten tegen criminaliteit;
- Een sterk gevoel dat mensen hulp nodig hadden en dat de TSB deze hulp kon leveren bijvoorbeeld door de bureaucratisch jargon te vertalen of "kennis te vertalen in praktische hulp";
- Een sterk geloof in sociale rechtvaardigheid. "huurders moeten krijgen waar zij recht op hebben";
- Interesse hebben in huurdersparticipatie en huisvesting en plezier hebben in het hiermee bezig zijn. Men stelde dat professionals van mening waren dat huurders niet competent konden zijn en wilde het tegendeel bewijzen. Een citaat van een van de deelnemers: "Verschil maken is een fantastisch gevoel".

Engbersen et al. (2015) concluderen uit Rotterdams onderzoek naar drie vormen van participatie; buurtparticipatie, mantelzorg en vrijwilligerswerk in Rotterdamse buurten, dat de mate waarin men participeert vrijwel geheel wordt bepaald door individuele kenmerken (en dus niet in welke buurt men woont). Zij vonden dat hoger opgeleiden meer participeren dan lager opgeleiden en dat autochtonen meer participeren dan allochtonen. Vrouwen participeren meer dan mannen als het gaat om buurtparticipatie en mantelzorg maar dit geldt niet voor vrijwilligerswerk. Mensen van 35-65 participeren meer dan jongeren en ouderen. Alleen bij buurtparticipatie overtreffen de 65-74-jarigen alle andere leeftijdscategorieën. Tot slot zorgt buurtbinding voor een hogere mate van participatie.

Williams and Ortega (1986, in Wandersman 1987) stellen in een onderzoek naar participatie in wijkorganisaties dat participatie multidimensionaal is en dat van elf onderzochte demografische kenmerken in vijf verschillende typen vrijwilligersorganisaties er slechts twee (opleiding en etnische afkomst) in alle typen organisaties verklarende kracht hebben. Wandersman stelt dat demografische kenmerken een beperkte verklarende en voorspellende kracht bezitten over participatie omdat (persoonlijke) omstandigheden vaak een intermediaire rol spelen. Zij stellen dat naast demografische kenmerken andere verklarende factoren nodig zijn zoals sociaalpsychologische factoren.

Zij onderzochten drie categorieën factoren:

- Demografisch;
- Sociaalpsychologisch;
- Kosten/baten.

Enkele uitkomsten:

- Participanten gaven als belangrijkste baten op het gevoel anderen en de samenleving te helpen en zich daar goed over te voelen (p.546);
- Belangrijke kosten waren het moeten opgeven van persoonlijke en familiezaken en frustratie over het gebrek aan voortgang/resultaten;
- Wat hen het meeste zou aanmoedigen was resultaten boeken;
- Wat hen zou ontmoedigen was gebrek aan medewerking en gebrek aan tijd (p.548);
- Mensen die meer geworteld zijn in buurten en die meer problemen zien zullen eerder deelnemen aan (in dit geval) een buurtverbeteringsgroep;
- Geloof in het kunnen bijdragen en in politieke effectiviteit bevorderde ook de participatie (p.550);
- 'Het willen bijdragen en anderen helpen' speelt een grotere rol dan 'persoonlijk gewin'.

Psychosociale factoren zoals capaciteiten of gevoel van controle bleken ook geen consistente verklarende factoren te zijn. Attitudes van mensen geven geen uitsluitsel. Van mensen met dezelfde persoonlijke kenmerken en attitudes besluiten sommigen wel te participeren in een bepaalde organisatie en anderen niet. Iemand die in zijn algemeenheid weinig bereidheid heeft te participeren kan wel betrokken raken bij een proces dat zich in zijn of haar woonbuurt afspeelt.

Wandersman concludeert dat demografische kenmerken zoals leeftijd, etnische afkomst of opleiding niet de belangrijkste verklarende factor zijn of iemand participeert of niet en dat omstandigheden ertoe doen. Hij stelt dat de vraag niet is wie participeert maar dat de vraag moet zijn waarom, wanneer, waar en hoe mensen participeren.

Bovens en Wille (2010) stellen dat als het gaat om politieke participatie dat, opleidingsniveau, al decennialang, veruit de meest bepalende factor is. Laagopgeleiden zijn zwaar ondervertegenwoordigd en minder zichtbaar in de politiek. De onderzoekers signaleren verder dat met de opkomst van de populistische partijen de lager opgeleiden wel meer worden vertegenwoordigd zij het door, vaak weer hoger opgeleide, vertegenwoordigers.

Thapa et al. (2013) introduceren in een onderzoek naar bijdragen van burgers bij innovatie bij de overheid een onderscheid in het integraal werven van bijdragen van burgers en het selectief werven van burgers die bijdragen. Selectieve werving ligt meer voor de hand wanneer burgers specifieke kwaliteiten moeten bezitten om een zinvolle bijdrage te kunnen leveren. Vervolgens maken zij onderscheid tussen intrinsieke en extrinsieke motivatie en onderscheiden zij motivatiefactoren voor burgers die wel specifieke expertise bezitten en burgers die dit niet bezitten, zie tabel 3.

Dit levert de volgende tabel op:

Tabel 3. Motivatie afhankelijk van expertise (Thapa et al., 2013)

Motivations for crowdsourcing		
	Intrinsic motivation	Extrinsic motivation
Non-expert-specific motivations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fun at solving puzzles</li> <li>- Contributing to the public good/altruism</li> <li>- "Love for the community"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Financial reward</li> <li>- Non-monetary rewards</li> </ul>
Expert-specific motivations	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Applying skills</li> <li>- Challenge</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Skill development</li> <li>- Career advancement</li> <li>- Reputation building</li> </ul>

Zij concluderen dat er verschil is tussen de motivatiefactoren die gelden voor burgers met en zonder specifieke competenties. Burgers met specifieke competenties zouden eerder gemotiveerd zijn om een bijdrage te leveren binnen hun competentiegebied dan burgers zonder specifieke competenties. Uit hun survey blijkt dat de bereidheid om bij te dragen toeneemt wanneer burgers meer competenties hebben, dit geldt in het bijzonder bij complexe taken. Financiële beloningen hebben een positief effect op de bereidheid om een bijdrage te leveren. Dit effect lijkt af te nemen naarmate de leeftijd hoger is. Omdat ouderen juist vaker kennis en ervaring hebben en beschikken over vrije tijd stellen de onderzoekers dat het motiveren van ouderen een uitdaging voor de toekomst vormt.

Bekkers (2012) signaleert dat er vaak beperkt enthousiasme bestaat bij burgers om te participeren. Een belangrijk begrip om dit geringe enthousiasme te verklaren is wantrouwen. De burger heeft lang niet altijd vertrouwen dat zijn betrokkenheid daadwerkelijk leidt tot resultaten. Een vorm van betrokkenheid die zich niet hoeft te vertalen in participatie wordt door Schudson (1998) en Edwards (2003) beschreven als 'monitorial citizen'. Burgers zijn alleen dan bereid om actief deel te nemen in beleidsprocessen als vitale belangen in het geding zijn. Zij volgen ontwikkelingen op de voet en haken in wanneer zij dit nodig achten.

Bovenstaande theorie geeft aanknopingspunten voor de in dit onderzoek geformuleerde vraag waarom sommige huurders wel willen participeren op een 'lager' niveau, bijvoorbeeld in hun eigen buurt maar niet bereid zijn op het 'hogere', abstractere beleidsniveau mee te doen. De factoren die hier een rol kunnen spelen komen bij de operationalisatie nader aan de orde. Hier wil ik het begrip abstractieniveau nader definiëren.

Voor het definiëren van het abstractieniveau hanteer ik twee elkaar versterkende elementen die eerder in de theorie naar voren kwamen:

- a. Relatie eigen woonomgeving  
Bij beleidsoverleg op bedrijfsniveau bestaat er een minder directe relatie met de eigen woonomgeving. Uit de theorie blijkt dat deze directe relatie juist een belangrijke motivatie is (o.a. May, 2006, Engbersen et al., 2015 en Tonkens, 2011). Doordat deze relatie minder direct is, kunnen ook andere motieven zoals 'een eigen probleem oplossen', 'sociaal gedrag' en 'verwachte resultaten' een minder sterke rol spelen. Anderzijds vond Millward (2005) juist bij huurders die in een landelijke klankbordgroep participeerden als kenmerk dat zij een sterke buurtbinding hadden. Betrokkenheid bij de eigen buurt sluit dus participatie op een hoger niveau zeker niet uit.
- b. Complexiteit  
May (2006) stelt dat de meeste mensen iets anders te doen hebben dan op hoog abstractieniveau weloverwogen meningen geven over publieke diensten. De complexiteit van beleidsoverleg op bedrijfsniveau zal in een deel van de gevallen groter zijn dan dat van lokale participatie. Zo kan een thema in het beleidsoverleg bijvoorbeeld zijn 'mogelijke inkomenseffecten voor verschillende inkomensgroepen van huurbeleid volgens de huursamenadering'. Onderwerp in lokaal overleg kan zijn; 'hoe kunnen we eventuele negatieve effecten van de huisvesting van zorgkandidaten in de buurt beperken?'

Ook al verschillen de vraagstukken qua complexiteit niet van elkaar dan maakt de minder directe relatie met de eigen woonomgeving het abstractieniveau toch hoger.

Met de twee elementen van abstractieniveau in een matrix ontstaan vier theoretische typen actieve bewoners, zie tabel 4.

Tabel 4. Matrix Abstractieniveau

<b>Abstractieniveau</b>	<b>Eigen buurt</b>	<b>De stad/de regio</b>
<b>Hoog</b> Denkers (‘zij die vergaderen leuk vinden’)	Lokale leiders	Brede betrokkenen
<b>Laag</b> Doeners (‘handen uit de mouwen voor tastbare resultaten’)	Lokaal sociaal kapitaal	Vliegende brigade

### 3.2.1. Samenvattend over motieven

Mensen kunnen verschillende motieven hebben om te participeren. Deze kunnen worden ingedeeld in intrinsieke motivatiefactoren zoals persoonlijke voldoening, erkenning en gezamenlijkheid en extrinsieke motivatiefactoren waarbij een concreet te behalen resultaat zoals opleiding, loopbaanontwikkeling of een (financiële) beloning voorop staat. Er zijn aanleidingen (activators) nodig om motieven om te zetten in actie. Activators kunnen zijn: gevraagd worden of gevoelens van onrechtvaardigheid. Er zijn motivatiefactoren en demotivatiefactoren (disincentives) die bepalen of mensen actief worden en blijven. Disincentives zijn gevoelens van incompetentie of hulpeloosheid die mensen kunnen ontmoedigen. Mensen zullen eerder (blijven) participeren wanneer hun toerusting is afgestemd op de uitdaging (WRR, 2012). Onder toerusting vallen niet alleen capaciteiten maar ook houding, sociale omgeving, resultaatverwachting en gezamenlijke ervaringen. De elementen 'can do' en 'like to' uit het CLEAR-model (Lowdes et al., 2006) komen overeen met het begrip toerusting. Wanneer toerusting en uitdaging zijn afgestemd kan er een situatie van flow ontstaan waardoor mensen op hun top van hun kunnen presteren en niet snel zullen afhaken.

Het bestaan van een participatie-elite wijst op een beperkte bereidheid van mensen om te participeren. Het lukt overheden niet altijd om de juiste aanpak te vinden om de door hun gewenste burgers te laten participeren en als burgers wel participeren gedragen zij zich niet altijd zoals de overheid zou willen (Clarke, 2013). Naarmate de ambitie en het abstractieniveau in de participatie hoger ligt, zijn minder mensen bereid om te participeren (May, 2006 en Wijnhoven et al., 2014). Hier speelt de afstemming tussen toerusting en uitdaging een rol. Dit effect geldt in

mindere mate voor mensen met (de juiste) expertise. Mensen met meer expertise participeren eerder wanneer zij worden uitgedaagd op hun kennis, kunnen leren of hun loopbaan kunnen bevorderen.

Verschillende onderzoekers vonden uiteenlopende relaties tussen motieven en (demografische) kenmerken van mensen en hun bereidheid tot of feitelijk getoonde participatie. Omdat deze onderzoekers hun bevindingen deden in verschillende contexten lijkt de relatie tussen motieven en demografische kenmerken voor participatiebereidheid af te hangen van de aard van de activiteit waarin mensen kunnen participeren oftewel contextafhankelijk. Toch lijken er wel gemene delers te bestaan; factoren die een duidelijk verband lijken te hebben met participatiebereidheid zijn: etnische afkomst en opleiding (Tonkes en Verhoeven, 2006 en Wandersman, 1987), resultaatverwachting (WRR, 2012, Wijnhoven et al., 2014, Wandersman, 1987) en buurtbinding (Wandersman, 1987, Millward, 2005, Engbersen et al. 2015, Tonkens, 2011, May, 2006). Naast demografische factoren spelen ook sociaalpsychologische factoren en een kosten-batenafweging van burgers een rol. Wandersman concludeert dan ook dat de vraag niet is 'wie' er bereid is te participeren maar 'waarom', 'wanneer', 'waar' en 'hoe' mensen bereid zijn te participeren.

### **3.3. Omstandigheden**

Deze paragraaf gaat over de omstandigheden die zich bij organisaties voordoen. Deze omstandigheden kunnen invloed hebben op de wijze waarop organisaties handelen en op de wijze waarop motieven van burgers worden omgezet in actie. De omstandigheden kunnen dus als een katalysator werken op de participatie van burgers. Organisaties kunnen bedrijven, overheid of organisaties zijn waarbinnen burgers participeren zoals bijvoorbeeld huurdersorganisaties.

#### **3.3.1. Motieven en verwachtingen van organisaties**

Overheden en organisaties hebben als motief om in overleg te gaan met burgers het verbeteren van de kwaliteit van besluiten en dienstverlening en het verbeteren van de legitimiteit van besluiten (Millward, 2005). Sommige onderzoekers zijn hier sceptisch over en stellen dat het betrekken van burgers vaker vanuit legitimatie gebeurt dan om verbetering te bereiken: "the actual purpose of citizen involvement in public sector innovation is to increase the perceived legitimacy of government action rather than generating innovative solutions" (Lodge and Wegrich in Thapa et al. p.4).

Overheden/organisaties kunnen eisen stellen aan de kwalitatieve en/of kwantitatieve representativiteit. Hickman (2006) vond in zijn onderzoek een voorbeeld van een overheid die huurdersorganisaties in kwalitatieve zin ongeschikt vond: "As a result, it decided to establish a city-wide tenant participation representative structure under its control which emerged as being "more in tune with the thinking of the council" (ibid.), and to cease its support of the federation and tenants' associations. It defended its decision, like a number of authorities surveyed as part of the SHU study, on the grounds that 'traditional' tenants' groups were not representative of the wider tenant population base: It was the same old faces (who attended tenants' groups meetings) who were nearly all over 60, retired and white" (Senior housing officer, CS1)" (p. 219). De eisen van instituties zijn van belang omdat in de vorige paragraaf bleek dat de bereidheid te participeren afhangt van verschillende factoren. Er is een 'match' nodig tussen het gevraagde profiel en de kenmerken van de burgers die bereid zijn te participeren.

Overheden of organisaties stellen ook kwantitatieve eisen aan representativiteit. Hickman tekende hierover op: "We (tenants' groups) need to show we are representative by getting 33 per cent of tenants' signatures to support any proposal we make on estates. That might be 200 signatures and that's a lot . . . it just means that every time you try and raise something you have to suffer all the earache of talking to 200 people who have complaints about their housing". (Tenants' representative, CS8) (p.219).

Het proces van participatie kan te veel eisen qua inzet van hen die participeren.

Hickman (2006) concludeert hierover: "Second, the structure adopted by the authority placed enormous demands on those tenants who did get involved, many of whom later appeared to become disillusioned with the participation process. This also appeared to be a problem in a number of the other case studies:

- It's not only tenants that are getting burnt out, it's staff as well. You could be attending up to sixteen meetings a month. (Tenants' representative, CS7)
- We (tenants' representatives) work very long hours. We are volunteers. We've had one day off in the last three months. (Tenants' representative, CS6) (p.220)". Dit is een duidelijk voorbeeld van een onbalans tussen uitdaging en toerusting.

In de situatie van Woonbron kan de (perceptie van de) benodigde tijdsinzet die de participatie vergt ook een rol spelen. Het vergt een grote inzet van tijd en moeite om als vaste overlegpartner van Woonbron jaar na jaar de belangrijkste beleidsvoornemens, de resultaten en de jaarlijkse prestatieafspraken te behandelen. Het bezoeken van een wijkbijeenkomst en/of het deelnemen aan een lokale werkgroep kan (maar dit hoeft niet het geval te zijn) minder inzet vergen.

Overheden en organisaties twijfelen soms aan de competenties van burgers: "Public administrations also doubt the value and efficiency of citizens' contributions". Rosenbaum (1978) finds that public administrators generally see citizens as incompetent, unmotivated and unconstructive (in: Thapa et al., 2013). Thapa et al. presenteren een onderzoek onder Duitse overheidsfunctionarissen waaruit blijkt dat zij vooral inschatten dat burgers onvoldoende kennis hebben om complexe overheidszaken te bevatten. Het gaat hier dus om de balans tussen toerusting en uitdaging. Bij een onbalans zijn er twee mogelijkheden: de toerusting proberen te verbeteren of nagaan of de verwachting of uitdaging wel reëel is.

Hoewel dit niet zo hoeft te zijn, kan bij huurders van Woonbron het beeld bestaan dat je voor beleidsoverleg diepgaande kennis over verschillende aspecten van de volkshuisvesting moet bezitten. De perceptie dat men dit (als vereist verondersteld) kennisniveau niet bezit kan een belemmerende factor zijn.

### **3.3.2. Stimuleren participatie en representativiteit door overheid**

In het Verenigd Koninkrijk probeerde de overheid, onder meer met wetgeving, participatie van burgers te vergroten. Millward (2005) beschrijft hoe wetgeving in de jaren negentig van de vorige eeuw in Engeland bewonersparticipatie heeft gestimuleerd. Participatie werd gezien als mogelijkheid om de kwaliteit en legitimiteit van beslissingen van de overheid en andere publieke instellingen te verbeteren. Daarnaast zou het het democratisch tekort kunnen verminderen. Millward stelt vast dat pogingen om participatie te vergroten zich veelal richt op de traditioneel ondervertegenwoordigde groepen zoals jonge mensen en allochtonen. Minder aandacht is er voor het aantrekken van die groepen die vanouds juist wel participeren, middelbare, welbespraakte, blanke, goed opgeleide vrouwen en in mindere mate mannen. Deze groep wordt vaak afgedaan als de 'usual suspects'. Millward stelt dat een essentieel discussiepunt gaat over representativiteit waarbij de laatste groep doorgaans wordt verweten te kort te schieten op dit punt, doorgaans vanwege hun demografische kenmerken.

Het punt van Millward is interessant omdat wanneer blijkt dat het erg lastig is om mensen met een meer diverse achtergrond aan te trekken en de usual suspects juist omarmd zouden worden de vraag gesteld kan worden hoe de representativiteit van deze groep zou kunnen worden verbeterd. Een mogelijk antwoord op deze vraag is dat wat er in paragraaf 3.1.3. staat over de betekenis van mandaat en vertrouwen voor representativiteit.

### **3.3.2. Amateur of professional?**

Als gevolg van wetgeving die huurders rechten gaf om een grotere rol te spelen in het beheer van hun woningen ontstond in het Verenigd Koninkrijk een groep huurders die zich ontwikkelde tot experts. Dit was onontkoombaar aangezien het beleid vereiste dat leken gedurende langere tijd betrokken raakten bij besluitvorming op hoog niveau. Millward stelt dat beleidsmakers een situatie hebben gecreëerd die van mensen die participeren professionaliteit en expert kennis vereist maar dat zij paradoxaal genoeg van hen die participeren een beeld hebben als zijnde amateurs. Millward maakt onderscheid tussen professionals en amateurs en stelt dat instanties vaak de voorkeur geven aan amateurs maar dat veel valt te zeggen voor een 'professioneel model'.

Millward maakt ook onderscheid tussen vrijwilligers en professionals en stelt dat de eisen die aan participanten worden gesteld in tijd en kennis een argument is om deze mensen een vergoeding/inkomen te verschaffen. Moeten huurders die participeren worden betaald? Met de trend naar steeds meer (vereiste) professionaliteit en daarmee de benodigde inzet in uren voor overleg en ook opleiding lijkt dit onontkoombaar. In het Verenigd Koninkrijk zijn er corporaties die betalen voor hun, hoogopgeleide leden van adviesraden. Deze professionals zijn dan wel vaardig maar niet representatief voor de klantgroep van de corporatie. Er is dus discussie of burgers als vrijwilliger of als professional zouden moeten participeren. Tot op heden blijven de toegewijde vrijwillige en soms activistische actieve huurders onbetaald. De WRR stelt dat het voor burgers tijdelijk nog wel op te brengen is om veel tijd aan een participatieproject te besteden maar mensen met een baan of andere verplichtingen houden dit op den duur niet vol. Een andere trend die de WRR beschrijft is dat burgers door de netwerksamenleving meer en meer tijdelijke, thema-afhankelijke, verbanden aangaan in plaats van trouw te blijven aan vaste 'clusters'. Dit geldt in sterkere mate voor jongeren en hoger opgeleiden.

### 3.3.3. Activisme

Een ander discussiepunt dat Millward agendeert is de invloed van activisme bij burgers die participeren. Zij verwijst naar uitspraken van Barnes (2003) over machtsverhoudingen welke relevant zijn in deze discussie omdat er een onbalans bestaat tussen zij die participeren en zij die de legitimiteit hiervan bepalen. Millward suggereert een relatie tussen kennis, activisme en de mate waarin professionals open staan voor de actieve bewoners. Als organisaties burgers, zoals eerder gesteld, vooral betrekken uit het oogpunt van legitimatie en niet om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, kan het zijn dat zij burgers met veel kennis en een activistische houding proberen te ontmoedigen.

Er zijn dus meerdere criteria waarmee bestuurders en beleidsmaker burgers die zij willen laten participeren kunnen selecteren, voor zover er in deze situatie al sprake is van keuze. Op hun representativiteit qua demografische kenmerken of op hun kennis en vaardigheden? Kiezen zij amateurs of experts die als professional participeren? Welk effect heeft de wet- en regelgeving rond uitkeringen op de mogelijkheid voor huurders (zonder betaald werk) om deel te gaan nemen aan participatietrajecten waarvoor zij betaling kunnen ontvangen? De keuzemogelijkheid wordt beperkt door het feit dat, in het geval van corporaties, het aan de huurdersorganisaties is om nieuwe leden aan te nemen. Verder wordt de keuzemogelijkheid beperkt door het geringe aantal mensen dat zich aandient om te participeren. Dit aantal is nog geringer naarmate het abstractieniveau hoger is (May, 2006).

### 3.3.4. Invloed van omstandigheden

Drie elementen uit het CLEAR-model (Lowndes et al., 2006) hebben betrekking op gedrag van organisaties. De aanwezigheid van deze elementen kunnen de motivatie versterken en/of in stand houden.

#### 1. Enabled to – are provided with the opportunity for participation

Lowndes et al. stellen dat het bestaan van netwerken en groepen die maatschappelijke participatie kunnen ondersteunen van vitaal belang zijn. Zij zien een belangrijke rol voor lokale overheden om maatschappelijke en vrijwilligersorganisaties te steunen die burgers toegang kunnen bieden tot besluitvormingsprocessen. Deze organisaties kunnen burgers die met een heel ander doel bij deze organisaties komen (bijvoorbeeld sport of cultuur) een ingang bieden tot participatie. Zij kunnen beslissers die op zoek zijn naar de publieke opinie op deze wijze in contact brengen met hun achterban. In het bijzonder vinden zij de ondersteuning van netwerken die minder zelfredzamen ondersteunen van groot belang.

#### 2. Asked to – are mobilized through public agencies and civic channels.

Uit de literatuur blijkt dat gevraagd worden een belangrijke aanleiding en motivatiefactor kan zijn. Burgers kunnen worden gevraagd door functionarissen van organisaties, persoonlijk of via een mailing of social media. De status van de persoon die de uitnodiging doet (in de perceptie van de ontvanger) kan hierbij van invloed zijn. Niet zelden vragen organisaties zoals liefdadigheidsinstellingen een bekend persoon om als ambassadeur op te treden en staan dan soms met foto op een uitnodigingsbrief. Hoewel dit veelal om uitnodigingen tot donaties gaat zijn er voorbeelden bekend van burgemeesters die zich, soms persoonlijk, tot burgers richten met de oproep zich ergens voor in te spannen. Dit is ook in overeenstemming met wat de WRR zegt over het belang van sociale normen.

#### 3. Responded to – see evidence that their views have been considered.

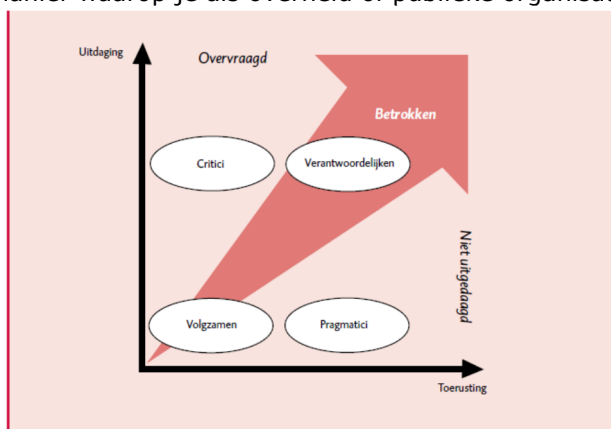
Burgers zijn bereid te participeren als zij er vertrouwen in hebben dat er iets met hun inbreng wordt gedaan. Wanneer het bewijs hiervan (bij herhaling) uitblijft zullen zij teleurgesteld raken en afhaken. Bekkers beschrijft dit als feedbacklegitimiteit waarbij de wijze waarop verantwoording wordt afgelegd en de mate waarin uitkomsten van beleid worden gebruikt als input bepalend zijn. Legitimiteit is niet gelijk aan representativiteit maar als burgers een participatietraject niet als legitiem ervaren, neemt het draagvlak af en zullen zij uiteindelijk afhaken.

De participatieladder, oorspronkelijk van Arnstein en later bewerkt door anderen, is nuttig om te illustreren dat er verschillende niveaus van invloed door burgers bestaan. Arnstein suggereert dat een hoger niveau beter zou zijn qua participatie en daarmee legitimiteit. May (2006) nuanceert dit en stelt voor dat theorie (over participatie) wordt ontkoppeld van ideologie (meer zeggenschap van burgers is beter) en dat participatie als discontinu en afhankelijk van de situatie wordt gezien. De theorie over stijlen van betrokkenheid in de volgende paragraaf sluit aan bij deze theorie van May.

### 3.3.5. Stijlen van betrokkenheid

De theorie over verschillende stijlen van betrokkenheid kan helpen om te verklaren waarom bepaalde mensen besluiten niet betrokken te raken, af te haken of juist zeer gemotiveerd raken (WRR, 2012). Er zijn vier stijlen van betrokkenheid, zich manifesterend in groepen mensen die zich op een bepaalde manier opstellen, te onderscheiden die binnen het basismodel burgerbetrokkenheid kunnen worden gepositioneerd (zie figuur 6). De groep waarbij uitdaging en toerusting in balans is noemt de WRR de Verantwoordelijken. Deze groep werkt het meeste en het beste samen met beleidsmakers en politici. Daarnaast zijn er de Volgzaam, de Pragmatici en de Critici. De Volgzaam voelen zich vaak niet in staat om betrokken te raken door gebrek aan kennis en of relaties. Isolatie en een gevoel van hulpeloosheid ligt op de loer. De Pragmatici voelen zich niet aangesproken of uitgedaagd door de beleidskwesties. Zij zijn zelfredzaam en kunnen wel maar willen niet betrokken raken. De Critici voelen dat er een beroep op hen wordt gedaan maar weten niet hoe zij hier invulling aan moeten geven. Bij deze mensen dreigt destructieve ontevredenheid te ontstaan waardoor zij zich vastbijten in een wij-zij opstelling en voor beleidsmakers moeilijk bereikbaar worden.

De vier stijlen maken elk een substantieel deel uit van de bevolking. Omdat het niet mogelijk is met één benadering alle groepen te accommoderen ligt het voor de hand om te differentiëren in de manier waarop je als overheid of publieke organisatie burgers vraagt betrokken te raken.



Figuur 5. Verschillende stijlen van betrokkenheid (WRR, 2012)

Volgzaam zullen bijvoorbeeld eerder participeren als zij wat meer bij de hand worden genomen in het proces. Door dit te doen zullen Critici of Verantwoordelijke ontevreden zijn doordat zij zich betutteld voelen en wellicht afhaken. De theorie van de stijlen van betrokkenheid sluit daarmee aan op de theorie van May die stelt dat de optimale aard en het juiste niveau van participatie afhankelijk van de situatie moet worden gezien.

### 3.3.6. Groeps culturen

Groeps cultuur wordt gevormd door "groepen gedeelde overtuigingen, waarden en normen, die zich via regels, routines, rituelen en symbolen uiten, en die gedrag voor groepen betekenisvol maken" (Bovens et al., 2006 in WRR 2012, p.142). Het is belangrijk groeps culturen te onderscheiden en te begrijpen omdat er een relatie is tussen de mate waarin er sprake is van een groeps cultuur en de representativiteit van die groep voor een bredere achterban. De manier waarop een groep opereert wordt mede bepaald door de dominante groeps cultuur (WRR, 2012). Groepen hebben de neiging steeds homogener te worden, individuen hebben de neiging zich aan te passen aan de geldende groepsnormen. De WRR beschrijft twee manieren waarop dit gebeurt: 'soort zoekt soort' en 'waar je mee omgaat wordt je mee besmet'. Binnen groepen of gemeenschappen ontstaan 'gedeelde definities van de werkelijkheid' (WRR, 2012). Dit heeft als voordeel dat samenwerking binnen de groep soepel verloopt. Een voor de hand liggend nadeel als het gaat om representativiteit is dat een op deze wijze 'gehomogeniseerde' groep minder toegankelijk wordt voor gesprekspartners met andere definities van de werkelijkheid. Ook is een dergelijke groep minder toegankelijk voor nieuwe toetreders met wellicht andere ideeën. De WRR spreekt van het adagium 'wat ons bindt maakt ons blind'. Een groeps cultuur heeft een zachte kant die bestaat uit manieren van denken en doen en een harde, structurele kant.

Er zijn vier basisculturen; Hiërarchie, Markt, Netwerk en de Wij-gemeenschap.

- De hiërarchie kenmerkt zich door een heldere command and control structuur. Dit geeft duidelijkheid en effectiviteit maar is niet erg flexibel en creatief;
- De markt is sterk in flexibiliteit en veerkrachtig en minder in loyaliteit en langetermijnontwikkelingen;
- In een netwerk is ieder verantwoordelijk voor zijn eigen resultaat en tegelijkertijd ook voor het gezamenlijke resultaat. Gemeenschappelijk gevoeld eigendom is gebaseerd op een gedeeld belang of gedeelde visie of verantwoordelijkheid. Er is ruimte voor individuele eigenheid zolang de individuele leden maar bijdragen aan het resultaat. Mensen blijven trouw aan het netwerk zolang zij zich kunnen vinden in het doel van het netwerk;
- Wij- gemeenschappen zijn sterk qua gelijkwaardigheid, traditie en waarden en normen maar zijn vaak intern gericht en vernieuwing is niet hun sterkste kant.

Het belang van groepscultuur

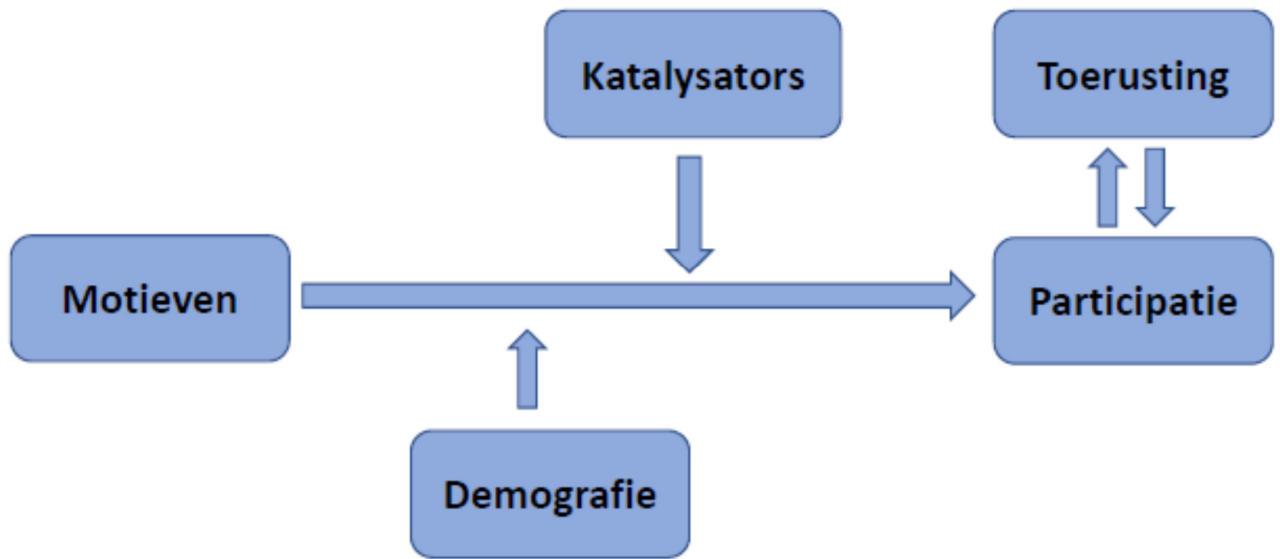
De complexiteit van de huidige samenleving vraagt van groepen dat zij zich snel kunnen aanpassen. Een Netwerk is hier beter toe in staat dan bijvoorbeeld een Wij-gemeenschap omdat de groep relatief weinig hinder ondervindt van het wegvallen van individuele leden en door de open structuur gemakkelijke nieuwe verbindingen worden gelegd. Doordat er geen duidelijke leiders zijn en het niet helder is hoe besluiten tot stand komen is een netwerk, anders dan bij een wij-gemeenschap of hiërarchie, onvoorspelbaar. Dit maakt het voor beleidsmakers, die zelf overwegend in een Hiërarchie opereren, lastig om om te gaan met een Netwerk. Van der Arend (2007) zegt hierover: 'Netwerken kunnen alleen worden gezien vanuit een punt *in* een netwerk, op een bepaalde plaats en tijd – wie een netwerk wil zien, moet zich ermee verbinden' (p. 293).

### **3.3.7. Samenvattend over omstandigheden**

- Overheden en organisaties hebben als motief om in overleg te gaan met burgers het verbeteren van de kwaliteit van besluiten en dienstverlening en het verbeteren van de legitimiteit van besluiten. Sommige onderzoekers stellen dat het organisaties vaak alleen om legitimatie gaat.
- Organisaties stellen eisen aan representativiteit, vaak betreft dit demografische kenmerken.
- Organisaties stellen ook eisen aan expertise, dit roept de discussie op of zij die participeren amateurs of professionals moeten zijn. Hieruit volgt ook de discussie over belonen.
- Er zijn indicaties dat organisaties liever met amateurs werken. Maar:
- Als de gevraagde expertise (in de perceptie van burger) te groot is, werkt dit belemmerend.
- Als de gevraagde tijdsinzet (in de perceptie van burger) te groot is, werkt dit belemmerend.
- Er zijn indicaties dat organisaties liever niet met activistische burgers werken.
- Volgens het CLEAR-model moeten organisaties burgers uitnodigen, in staat stellen en terugkoppeling geven om hen te stimuleren te (blijven) participeren.
- Een hoger niveau van invloed volgens de participatieladder leidt niet automatisch tot meer en representatievere participatie. De theorie van May suggereert eerder een omgekeerd verband. Verder pleiten het model van May en het model van stijlen van betrokkenheid voor meer situationele vormen van participatie afgestemd op het type burger en de situatie. Dit wordt bevestigd door de uiteenlopende uitkomsten over relaties tussen demografische kenmerken en mate van participatie in verschillende contexten.
- Groepsculturen zijn relevant omdat groepscultuur vaak leidt tot homogenisering van groepen en dit, afhankelijk van de situatie, mensen kan demotiveren om te participeren en zo ten koste kan gaan van diversiteit en daarmee representativiteit.
- Omstandigheden kunnen als katalysator werken op de mate waarin burgers tot participatie komen.



### 3.4. Conceptueel model



Figuur 6. Conceptueel model

In het conceptueel model worden de kernbegrippen uit de theoretische verkenning in relatie tot elkaar gebracht zodat deze kunnen worden onderzocht. Het onderzoek is een praktijkgericht, diagnostisch en kwalitatief onderzoek, bedoeld om te weten te komen welke factoren participatie op beleidsniveau stimuleren dan wel belemmeren bij huurders die op een ander niveau al participeren of participeerden. Het conceptuele model bij een kwalitatief onderzoek is meer globaal en open dan bij een kwantitatief onderzoek.

Tabel 5. Variabelen in het conceptueel model

Term in model	Omschrijving	Type variabele
Participatie	Participatie van huurders van Woonbron in beleidsoverleg	Afhankelijke variabele
Motieven	Motieven van huurders voor participatie	Onafhankelijke variabele
Toerusting	Toerusting van huurders	Onafhankelijke variabele
Demografie	Demografische kenmerken van huurders	Interactievariabele
Katalysators	Activators, disincentives en abstractieniveau	Interactievariabele

De variabele 'Participatie' is in dit onderzoek het te veranderen kernbegrip. Het onderzoek beschouwt de invloed van de andere variabelen op de participatie van huurders van Woonbron in beleidsoverleg.

De belangrijkste onafhankelijke variabele is 'Motieven'. Motieven bepalen of burgers in aanvang bereidheid of interesse hebben om te participeren. Burgers hebben verschillende motieven om te participeren. Dit kunnen intrinsieke motieven zijn zoals ideologie, plezier willen hebben, sociale beweging of interesse in een bepaald onderwerp. Het kunnen ook extrinsieke motieven zijn waarbij een concreet te behalen resultaat voorop staat.

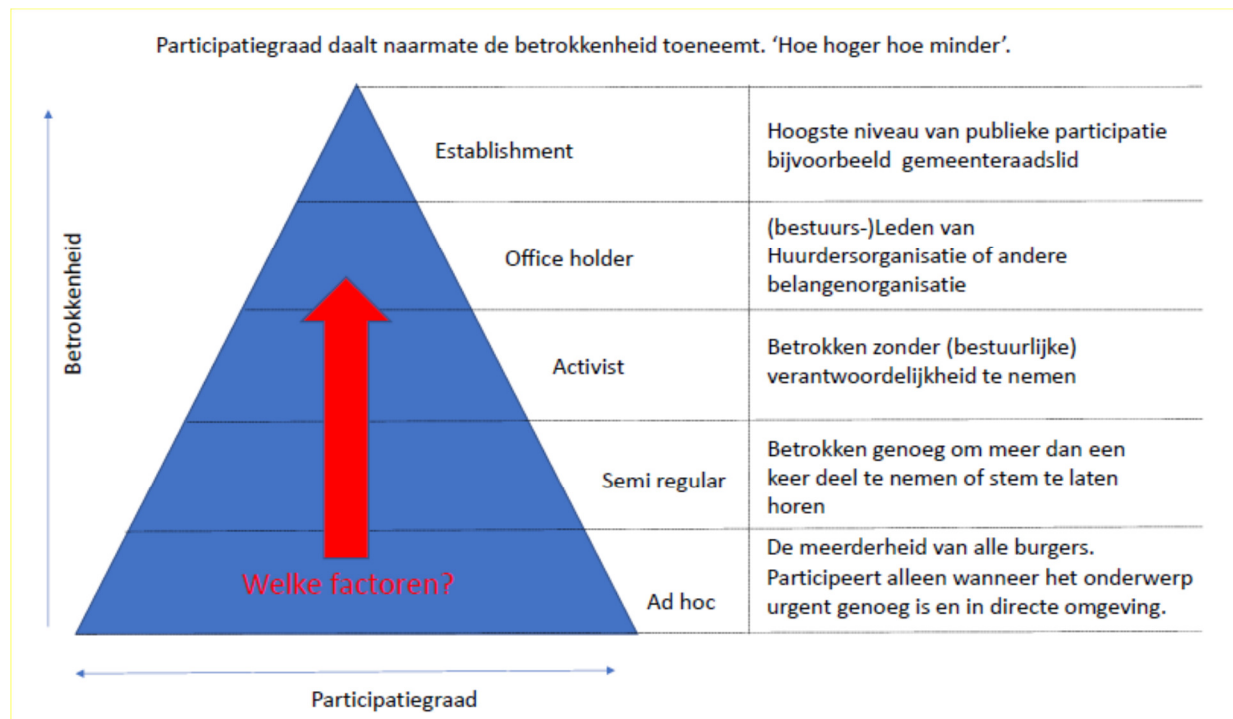
Een tweede onafhankelijke variabele is 'Toerusting'. De mate van toerusting heeft volgens de theorie een positief effect op de mate waarin mensen (bereid zijn te) participeren.

Er zijn twee interactievariabelen. De eerste is 'Demografie' die van invloed kan zijn op de mate waarin mensen participeren. Uit de theoretische verkenning blijkt dat onderzoek naar de relatie tussen participatie en demografische kenmerken in verschillende onderzoeken uiteenlopende uitkomsten geeft. Deze relatie is dus contextafhankelijk. Gezien de externe doelstelling van mijn onderzoek om te komen tot meer representativiteit en continuïteit is het dus relevant om in het empirische onderzoek in de context van Woonbron en haar huurdersorganisatie de relatie tussen demografie en participatie te onderzoeken.

De tweede interactievariabele noem ik 'Katalysators'. Een katalysator oefent invloed uit op een proces. De katalysators kunnen participatie positief beïnvloeden (activators) maar ook negatief (disincentives). Verder is abstractieniveau een katalysator omdat dit sommige huurders zal stimuleren en anderen wellicht afschrikken. Een activator is gevraagd worden. Disincentives zijn factoren die ervoor zorgen dat mensen niet (meer) participeren. Voorbeelden hiervan zijn een sterke groeps cultuur die afschrikt of de perceptie dat het participeren (te) veel tijd zal gaan kosten. Tot slot is er een feedback effect waarbij de ervaring van huurders tijdens de participatie effect heeft op hun toerusting. Een positieve ervaring (bijvoorbeeld flow) kan hun zelfvertrouwen versterken en/of hun houding jegens participatie in positieve zin beïnvloeden. Een negatieve ervaring (bijvoorbeeld teleurstelling) sorteert het tegengestelde effect.

Samenvattend: Intrinsieke en/of extrinsieke motieven (A) leiden, onder invloed van demografische kenmerken en katalysators (activators en disincentives), tot participatie in beleidsoverleg met Woonbron (B) in de context van de relaties tussen Woonbron, haar huurdersorganisatie CPRW en overige bestaande vormen van participatie van huurders bij Woonbron (C).

In de vorige paragrafen kwam theorie over representativiteit van vertegenwoordigers aan de orde. In het conceptueel model is participatie als afhankelijke variabele opgenomen en is representativiteit geen variabele. Het model zou te complex worden als hier ook de relatie tussen participatie en representativiteit in verwerkt zou worden. De theorie over representativiteit is wel bruikbaar bij het formuleren van aanbevelingen aan het einde van dit rapport.



Figuur 7. Centrale vraag in model May

De centrale vraag van dit onderzoek is in het bovenstaande model van de participatietriangel van May (2006) aangeduid met de rode pijl: Welke factoren spelen een rol bij huurders (die wel op andere niveaus participeren of participeerden) om wel of niet deel te nemen aan het beleidsoverleg op bedrijfsniveau met Woonbron (zie figuur 7)?

### **3.5. Operationalisering**

#### **3.5.1. Begripsbepaling centrale vraag**

Een stipulatieve definiëring van de begrippen uit de centrale vraag "Welke factoren spelen een rol bij huurders (die wel op andere niveaus participeren of participeerden) om wel of niet deel te nemen aan het beleidsoverleg op bedrijfsniveau met Woonbron?" is van belang voor een eenduidige afbakening de gehanteerde begrippen.

Huurders: meerderjarige personen die een lopend huurcontract hebben voor een woning van Woonbron.

Niveaus: het geografische niveau dat in dit onderzoek bestaat uit complex, buurt/wijk, bedrijf en koepel.

Participatie: het deelnemen aan gesprekken tussen bewoners en medewerkers van de corporatie en/of andere organisaties met als doel het beleid, de te realiseren resultaten en/of andere onderwerpen relevant voor de woonkwaliteit van de buurt of wijk te bespreken en hierover afspraken te maken.

Beleidooverleg: gestructureerd overleg tussen Woonbron en haar huurdersorganisatie CPRW met als doel het beleid van de corporatie te bespreken en afspraken te maken over de door de corporatie te realiseren resultaten.

Bedrijfsniveau: het niveau waarbij de onderwerpen zoals het te voeren beleid of de te behalen resultaten gelden voor het gehele bedrijf en worden gevoerd met het bestuur of de directie van de corporatie.

#### **3.5.2. Selectie variabelen, dimensies en indicatoren**

Uit de theorie leidde ik de variabelen af die samen het conceptueel model vormen:

- Motieven (1<sup>e</sup> onafhankelijke variabele);
- Toerusting (2<sup>e</sup> onafhankelijke variabele);
- Demografie (interactievariabele);
- Katalysators (activators, disincents en abstractieniveau) (interactievariabele);
- Participatie (afhankelijke variabele).

Hierna komen de geselecteerde variabelen nogmaals kort aan de orde en selecteer ik de bijbehorende dimensies en indicatoren die volgens de theorie van invloed zijn op de mate waarin huurders participeren. Door de variabelen op deze wijze te operationaliseren hebben zij in het onderzoek een eenduidige betekenis.

##### **3.5.2.1. Motieven**

Een motief is een psychologische overtuiging van een individu. Motivatie is de combinatie van een persoon met specifieke motieven en een situatie die bepaalde incentives geeft die bepaald gedrag uitlokken (Leimeister, 2009 in Wijnhoven, 2014). Een persoon kan intrinsieke en extrinsieke motieven hebben (o.a. Wijnhoven, 2014, WRR, 2012). Intrinsieke motieven in dit onderzoek zijn:

1. Ideologie;
2. Sociaal gedrag;
3. Persoonlijke voldoening, plezier, uitdaging;
4. Interesse.

Wanneer mensen worden gedreven door ideologie willen zij uiting geven aan hun waarden en normen. Dit kan de overtuiging zijn dat huurders vanuit democratische overwegingen invloed behoren te hebben op het beleid van de woningcorporatie of dat zij op willen komen voor de belangen van mensen die dit zelf niet kunnen (Millward, 2005). Een kenmerk van sociaal gedrag is deelgenootschap, Von Krogh et al beschrijven het begrip 'Kinship' als "the motivation of contributing to a community to which one belongs, in order to help this community without expecting economic rewards" (Von Krogh et al., 2012 in Wijnhoven et al 2015). Twee andere kenmerken van sociaal gedrag zijn erkenning en waardering (willen) krijgen van anderen (Malone et al. 2010; Ostrom 2000 in WRR, 2012). De derde intrinsieke motivatiefactor wordt in het WRR rapport beschreven als "...de persoonlijke voldoening die iemand ontleent aan het leveren van een bijdrage aan een gemeenschappelijk doel" (Benkler 2006, in WRR 2012). Het vierde en laatste intrinsieke motief is interesse in het onderwerp (Millward, 2005).

Bij extrinsieke motivatie gaat het om een te realiseren tastbaar resultaat zoals loopbaanontwikkeling, het ontvangen van een beloning of een resultaat behalen (o.a. Wijnhoven, 2014). Extrinsieke motieven in dit onderzoek zijn:

1. Loopbaanontwikkeling;
2. Beloning;
3. Resultaat behalen.

Loopbaanontwikkeling omvat de kenmerken cv opbouwen en netwerkontwikkeling. Deze kenmerken zijn afgeleid van de motivatiefactoren "career" en "Reputation that can be gained within the community and to externals" (Von Krogh et al., 2012 in Wijnhoven et al 2015). Onder beloning valt zowel een financiële beloning als een beloning in een andere vorm. Resultaten behalen betekent hier het oplossen van een eigen probleem zoals onveiligheid in de eigen buurt. Tonkens noemt dit 'pragmatische motieven' (Tonkens et al., 2011).

### **3.5.2.2. Toerusting**

Motieven alleen zijn niet voldoende om te (blijven) participeren. Het is hiervoor nodig dat de toerusting in balans is met de uitdaging.

#### **Toerusting**

Factoren die ik, in navolging van WRR, als onderdeel van toerusting selecteerde zijn:

1. Kennis en vaardigheden;
2. Houding;
3. Resultaatverwachting;
4. Ervaringen.

Onder kennis versta ik (algemene dan wel specifieke) 'kennis van het werk van corporaties'. Onder vaardigheden versta ik de 'vaardigheden organiseren, presenteren en netwerken'. Kennis en vaardigheden hangen naar verwachting ook samen met opleidingsniveau, wat terugkomt onder demografische kenmerken.

Onder houding versta ik 'een positieve houding ten opzichte van participatie' (Eagly en Chaiken, 1993 in WRR, 2012), 'vertrouwen in instanties/politiek cynisme', 'maatschappelijke betrokkenheid' en tot slot 'gevoel van eigenwaarde/zelfvertrouwen' (Wandersman, 1987).

Resultaatverwachting zijn de realistische verwachtingen die mensen hebben over het resultaat dat zij kunnen behalen (Bandura 1977, in WRR, 2012). Deze verwachting is mede afhankelijk van de andere factoren onder toerusting zoals houding, zelfvertrouwen en de verwachting wat anderen gaan doen (WRR, 2012).

Ervaringen bepalen mede hoe iemand staat tegenover participatie. De kenmerken van ervaringen in dit onderzoek zijn 'eerdere ervaring met participatie' en 'ervaren problemen in eigen woonomgeving'.

### **3.5.2.3. Demografie**

Verschillende onderzoekers vonden uiteenlopende relaties tussen demografische kenmerken en (de bereidheid tot) participatie. Dit lijkt toe te schrijven aan verschillende contexten. In dit onderzoek zijn demografische kenmerken relevant omdat het (externe) doel van het onderzoek is te adviseren over het bereiken van meer representativiteit door (demografische) diversiteit.

Omdat corporaties zich bij demografische kenmerken concentreren op leeftijd, sekse en etnische afkomst neem ik deze kenmerken mee in het onderzoek, aangevuld met opleiding en arbeidsmarktsituatie. Opleiding vanwege het veronderstelde hogere abstractieniveau van beleidsoverleg in vergelijking met lokaal overleg en arbeidsmarktsituatie vanwege de mogelijke invloed van beschikbare tijd op participatie.

Demografische kenmerken (naar Wandersman, 1987):

1. Sekse;
2. Leeftijd;
3. Etnische afkomst;
4. Opleiding;
5. Arbeidsmarktsituatie.

Leeftijdsklassen zijn gebaseerd op de indeling die Tonkens hanteert in haar onderzoek naar burgerinitiatieven in Amsterdam (2011). Etnische afkomst, opleiding en arbeidsmarktsituatie zijn overgenomen uit het onderzoek van Engbersen naar participatie in Rotterdam (2015).

Leeftijdsklassen:

- 18-29;
- 30-39;
- 40-49;
- 50-59;
- 60-69;
- 70+.

Etnische afkomst

1. Autochtoon;
2. Surinaams;
3. Antilliaans;
4. Kaapverdiaans;
5. Turks;
6. Marokkaans;
7. Overig.

Onderwijs

1. Geen of alleen lager onderwijs;
2. Lager beroepsonderwijs (lbo, mavo, vbo, vmbo);
3. Hoger middelbaar onderwijs (mulo, MMS, havo, HBS, vwo);
4. Middelbaar beroepsonderwijs (mbo);
5. Hoger onderwijs (hbo, WO).

Arbeidsmarktsituatie

1. Werkend;
2. (vervroegd) pensioen (AOW, VUT);
3. Heeft uitkering (werkloos, arbeidsongeschikt, bijstand);
4. Huisvrouw/-man;
5. Op school of studerend;
6. Anders.

Aan deze categorieën heb ik toegevoegd: 'zelfstandige' (versus werkend in loondienst). De reden hiervoor is de eigen ervaring dat in een aantal gevallen ZZP'ers participeren omdat zij flexibel in tijd zijn én omdat zij hun netwerk willen uitbreiden (extrinsiek motief).

#### **3.5.2.4. Katalysators**

Naast motieven en demografische kenmerken zijn er factoren die participatie stimuleren of juist belemmeren. In dit onderzoek noem ik deze katalysators. Als de katalysator een positieve invloed heeft op participatie is het een activator, als het een belemmerend effect is het een disincentive. Ten slotte is abstractieniveau een katalysator. Mensen kunnen gestimuleerd of juist ontmoedigd worden door het abstractieniveau. Abstractieniveau wordt bepaald door de (mate van) relatie met de eigen woonomgeving én de (mate van) complexiteit van de onderwerpen van participatie.

#### **Activators**

Motieven zijn betrekkelijk stabiel gedurende het leven van een persoon en deze leiden niet automatisch tot bepaalde acties. Er zijn activators nodig om tot bepaald gedrag te komen (Wijnhoven, 2014). De eerste activator, een factor die zorgt dat mensen gaan participeren, werd benoemd door de WRR. Ik voeg daar het ervaren van flow aan toe als factor die ertoe bijdraagt dat mensen blijven participeren (Nakamura en Csikszentmihalyi, 2002).

1. Gevraagd worden;
2. Ervaren van flow.

Gevraagd worden is volgens de WRR 'een niet te onderschatten aanleiding' om te gaan participeren. Men kan worden gevraagd door de corporatie, door de huurdersorganisatie of door een medebewoner. Het ervaren van een gevoel van flow tijdens het participeren draagt ertoe bij dat men blijft participeren. Nakamura en Csikszentmihalyi omschrijven flow als een toestand waarin je bezig bent met activiteiten waarbij uitdaging en de capaciteiten precies met elkaar in balans zijn, je feedback direct verwerkt en daarmee je handelingen aanpast en hierdoor op je top van je kunnen functioneert (2002).

### Disincentives

Disincentives zijn factoren die een negatieve invloed hebben op de (bereidheid tot) participatie. Dit zijn de perceptie over noodzakelijke kosten, (het gebrek aan) feedback en groepscultuur. Als iemand na het maken van een kosten baten afweging oordeelt dat de baten (zie motieven om te participeren) niet opwegen tegen de kosten (tijdsinzet) zal hij/zij niet (blijven) participeren. Onvoldoende feedback vanuit de corporatie waardoor de deelnemer geen vertrouwen heeft dat er wat met zijn inzet wordt gedaan zal hem/haar ontmoedigen. Een (te) sterke groepscultuur van de huidige participerende huurders en/of een bepaalde manier van werken kan aspirant deelnemers, die geen aansluiting vinden bij deze cultuur en/of werkwijze, demotiveren om te participeren. Disincentives in dit onderzoek zijn:

1. Perceptie over noodzakelijke kosten/ te realiseren baten;
2. Feedback;
3. Groepscultuur.

### Abstractieniveau

De twee elementen van abstractieniveau zijn:

1. Relatie eigen woonomgeving;
2. Complexiteit.

Deze twee elementen kunnen in een matrix worden gezet waarbij er vier theoretische typen actieve bewoners ontstaan, zie tabel 6.

Tabel 6. Matrix Abstractieniveau

<b>Abstractieniveau</b>	<b>Eigen buurt</b>	<b>De stad/de regio</b>
<b>Hoog</b> Denkers (‘zij die vergaderen leuk vinden’)	Lokale leiders	Brede betrokkenen
<b>Laag</b> Doeners (‘handen uit de mouwen voor tastbare resultaten’)	Lokaal sociaal kapitaal	Vliegende brigade

### 3.6. Overzicht operationalisatie (checklist voor interviews)

Tabel 7. Operationalisatie

Variabele	Dimensies	Indicatoren
<b>Motieven</b>		
Intrinsiek	Ideologie	Democratisch principe aanhangen Gedreven worden door rechtvaardigheidsgevoel Op willen komen voor anderen
	Sociaal gedrag	Deelgenootschap nastreven Erkenning nastreven Waardering nastreven
	Voldoening, plezier	Aangenaam tijdverdrijf nastreven Voldoening iemand te helpen nastreven Voldoening resultaat te behalen nastreven
	Interesse	Willen leren Nieuwsgierig zijn
Extrinsiek	Loopbaanontwikkeling	Cv willen opbouwen Netwerk willen ontwikkelen
	Beloning	Financiële beloning nastreven Andere vormen van beloning nastreven
	Resultaat behalen	Eigen probleem willen oplossen
<b>Toerusting</b>		
	Kennis en vaardigheden	Kennis van het werk van corporaties Vaardig in organiseren, presenteren, netwerken Perceptie balans uitdaging <> toerusting
	Houding	Houding t.o.v. vrijwillige inzet Vertrouwen in instanties/politiek cynisme, Maatschappelijke betrokkenheid Gevoel van eigenwaarde/zelfvertrouwen
	Resultaatverwachting	Gepercipieerde eigen invloed Gepercipieerde invloed van groep
	Ervaringen	Ervaring met participatie (pos. of negatief) Ervaren problemen in eigen woonomgeving
<b>Demografie</b>		
	Sekse	Man, vrouw
	Leeftijd	18-29, 30-39, 40-49, 50-59, 60-69, >=70
	Etnische afkomst	Autochtoon, Surinaams, Antilliaans, Kaapverdiaans, Turks, Marokkaans, overig
	Opleiding	Geen of alleen lager onderwijs Lager beroepsonderwijs (lbo, mavo, vbo, vmbo) Hoger middelb. onderw. (Mulo, MMS, havo, HBS, vwo) Middelbaar beroepsonderwijs (mbo) Hoger onderwijs (hbo, WO)
	Arbeidsmarktsituatie	Werkend (vervroegd) pensioen (AOW, VUT) Heeft uitkering (werkloos, arbeidsongeschikt, bijstand) Huisvrouw/-man Op school of studierend Zelfstandige Anders
<b>Katalysators</b>		
Activators	Gevraagd worden	Gevraagd worden door corporatie Gevraagd worden door huurdersorganisatie Gevraagd worden door medehuurder
	Flow	Ervaren van flow, 'er energie van krijgen'
Disincentives	Kosten/baten	(Gepercipieerde) kosten (tijd/energie) wegen niet op tegen baten
	Feedback	Perceptie dat feedback door organisatie onvoldoende is, onvoldoende terughoren, er wordt niets met mijn input gedaan.
	Groepscultuur	Gepercipieerd gebrek aan aansluiting bij groep en/of werkwijze
Abstractieniveau	Relatie eigen woonomgeving	Meepraten over zaken die in de eigen buurt spelen
	Complexiteit	Ingewikkeldheid van besproken onderwerpen

## **4. Methodologische verantwoording**

### **4.1. Afbakening**

Het onderzoek voor deze masterthesis richt zich uitsluitend op de relatie tussen de corporaties en haar huurders (vertegenwoordiging). De relatie met de gemeente of andere overheden blijft hier buiten beschouwing. Het onderzoek richt zich op het (beleids)overleg tussen corporatie Woonbron en haar huurders. Maatschappelijke participatie en maatschappelijke initiatieven, de andere twee soorten burgerbetrokkenheid zoals de WRR deze onderscheidt (2012) vallen buiten de scope van dit onderzoek.

#### **4.2.1. Casuselectie en selectie respondenten**

Voor dit onderzoek voerde ik een dubbele casestudie uit binnen twee van de vijf regio's waar Woonbron actief is: Delfshaven en Delft. Ik voerde hetzelfde onderzoek uit in beide contexten, beschouwde en analyseerde de gezamenlijke resultaten van beide cases en keek daarbij naar overeenkomsten en verschillen tussen de cases/contexten.

Eenzijds maakte ik de keuze in hoeveel regio's ik respondenten interviewde en anderzijds in welke regio's ik dat zou doen. Tenslotte bepaalde ik de selectie van respondenten binnen de twee regio's.

De keuze voor het aantal regio's waarbinnen ik respondenten interviewde heeft invloed op de betrouwbaarheid en de validiteit van de uitkomsten van het onderzoek. De context van het onderzoek wordt deels bepaald door de kenmerken van de locatie waar respondenten wonen (zie ook de vergelijking in tabel 8 hierna). Het selecteren van de respondenten binnen één regio zou leiden tot de meest constante context. Dit komt de betrouwbaarheid van de resultaten ten goede. Omdat Woonbron niet in één maar in vijf regio's actief is, is de validiteit gebaat bij een meting in meerder regio's.

De beperking tot twee deelgebieden levert meer informatie per deelgebied op dan bij vijf deelgebieden. Meer empirische informatie leidt tot een betere betrouwbaarheid. Door informatie uit twee regio's te verzamelen, te analyseren en met elkaar in verband te brengen is de validiteit beter omdat de uitkomsten minder worden beïnvloed door de specifieke context van één regio. Hiermee zijn de resultaten beter te generaliseren voor heel Woonbron. Met de keuze voor twee regio's probeer ik dus de validiteit en de betrouwbaarheid van dit onderzoek te optimaliseren.

De keuze viel op Delfshaven en Delft omdat zij flinke verschillen vertonen in demografische kenmerken en kenmerken van de woningvoorraad. Verder bleek uit gesprekken met medewerkers van Woonbron dat in deze twee regio's naast de traditionele structuur van participatie er ook enkele nieuwe/andere initiatieven zijn.

Ik voerde gesprekken met huurders die binnen de traditionele structuur van bewonerscommissie, bewonersorganisatie en huurdersorganisatie actief zijn of zijn geweest en ook met huurders die in een andere structuur of los van een specifieke structuur participeren. Ik sprak ook twee woningeigenaren, één binnen een VvE in Delft en één eigenaar van een eengezinswoning in Delfshaven. Door deze verscheidenheid aan respondenten verwachtte ik ook de beweegredenen te kunnen achterhalen van mensen die (bewust) niet in de traditionele structuur maar (bewust) wel op een andere manier participeren.

Zo ga ik bij bewoners die al op enigerlei wijze participeren na welke factoren een rol spelen bij het wel of niet (willen) deelnemen aan beleidsoverleg met Woonbron. Omdat er behoefte bestaat aan meer demografische verscheidenheid (m.n. naar leeftijd en etniciteit) binnen het beleidsoverleg zocht ik nadrukkelijk (ook) jongere respondenten en respondenten met een niet-Nederlandse afkomst.

De gedachte achter deze wijze van selecteren van respondenten is dat deze bewoners al eerder het besluit namen betrokken te raken. Zij hebben de afweging gemaakt waarom zij zouden deelnemen en zij hebben een ervaring over hoe het hun is bevallen. Bewoners in deze situatie zijn naar verwachting beter in staat om aan te geven wat hun zou bewegen tot of weerhouden van het deelnemen aan beleidsoverleg. Een respondent die niet meer actief is kan aangeven wat voor hem/haar de doorslaggevende disincatieve was.

De vragen over participatie op beleidsniveau hebben in principe betrekking op de CPRW. De CPRW is de koepelorganisatie van bewonersorganisaties van Woonbron en bestaat uit leden van de verschillende bewonersorganisaties. In die gevallen dat respondenten niet bekend waren met de CPRW maar wel met de lokale bewonersorganisatie heb ik deze organisatie als referentie voor het beleidsniveau aangehouden. Zo konden respondenten toch uit eigen ervaring over het 'hogere niveau' spreken.



De overeenkomst tussen de respondenten is dat zij allen al actief participeren dan wel dit voorheen deden en zijn afgehaakt.

De respondenten zijn in meerdere opzichten verschillend:

- Woongebied;
- Leeftijd;
- Etnische achtergrond;
- Wijze waarop zij participeren.

De reden voor differentiatie naar leeftijd en etnische afkomst is dat Woonbron op zoek is naar meer differentiatie van hun overlegpartners juist op deze kenmerken. Daarnaast verschillen de respondenten op andere kenmerken zoals sekse en opleidingsniveau.

De reden voor differentiatie naar de wijze van participeren (niveau en binnen/buiten formele structuur) is dat:

- Er buiten de formele structuur meer van de gezochte differentiatie bestaat in mensen naar leeftijd/etniciteit;
- Van mensen die buiten de formele structuur actief zijn hun beweegredenen achterhaald kunnen worden waarom zij (bewust) niet in de traditionele structuur maar (bewust) wel op een andere manier participeren;
- Het relevant is waarom mensen die op een lager niveau zijn wel of niet op een hoger niveau (zouden willen) deelnemen;
- Het relevant is waarom iemand besluit geheel af te haken. Vooral als dit terug te voeren is op één van de variabelen in dit onderzoek.

De beschreven diversiteit aan respondenten, die ieder vanuit hun eigen perspectief redeneren, is nodig om een zo volledig mogelijk beeld te krijgen van de factoren die een rol spelen waarom mensen die nu actief participeren wel of niet op beleidsniveau willen participeren. Deze diversiteit is dus vooral nodig voor de validiteit van de uitkomsten van het onderzoek. De betrouwbaarheid is gebaat bij de eerdergenoemde beperking tot twee regio's.

Hierna volgt een nadere beschrijving van de gebieden Delfshaven en Delft en de participatie van bewoners in Delfshaven en Delft.

#### 4.2.2. Nadere beschouwing participatie Delfshaven en Delft

Delfshaven en Delft zijn qua woningvoorraad en demografische samenstelling verschillend.

Tabel 8. Vergelijking Delfshaven en Delft qua woningvoorraad en demografische samenstelling

<b>Bewoners</b>	Delfshaven (2015)	Delft (2016)
Aantal inwoners	75.122	101.386
Niet-Nederlandse afkomst	65,1 %	33,8 %
Gemiddeld inkomen	25.500	32.000

<b>Woningvoorraad</b>	Delfshaven (2015)	Delft (2016)
Aantal woningen	33.857	49.627
wv eengezinswoning	4,2 %	33,7 %
wv benedenwoning	17,4 %	4,8 %
wv appartement zonder lift	64,1 %	22,6 %
wv appartement met lift	14,3 %	24 %
wv studentenwoning	Nvt	14,8 %
Bouwjaar voor 1945	62,1 %	22,6 %

De meest opvallende verschillen zijn het hoge aandeel bewoners met een niet-Nederlandse afkomst in Delfshaven, het verschil in inkomen en het hoge aandeel (vooorlogse) woningen zonder lift in Delfshaven. Dit onderzoek is niet gericht op het vaststellen van de relatie tussen kenmerken van de woningvoorraad en participatie. De vergelijking is bedoeld als illustratie van de diversiteit van de gebieden waarbinnen het onderzoek plaatsvond.

Het Woonbron bezit in Delfshaven bestaat overwegend uit vooroorlogse portiekwoningen in de wijken Het Nieuwe Westen en Oud Delfshaven, naoorlogse portieklflats in Oud Mathenesse en portiek- en galerijwoningen gebouwd in de jaren negentig van de vorige eeuw in Schiemonnd. Het aandeel goedkope sociale huurwoningen, lage inkomens en mensen met een niet-Nederlandse

afkomst is hoog. De wijken kennen vergeleken met gemiddelde Rotterdamse wijken relatief veel leefbaarheidsproblemen. Anderzijds zijn met name het Nieuwe Westen en in mindere mate Oud Delfshaven ook in trek bij (hoger opgeleide) stedelingen die het karakter, de centrale ligging en de diversiteit van de wijken waarderen.

Het Woonbron bezit in Delft bestaat met name uit naoorlogse en jaren 70 en 80 bouw. De meest voorkomende woningtypologie binnen het Woonbron bezit zijn eengezinswoningen en galerijwoningen met lift. De sociaaleconomische status van de bewoners van Delft ligt gemiddeld hoger dan die van Delfshaven.

Om een beter beeld te krijgen van het verloop van de verschillende participatie-overleggen die Woonbron in Delfshaven en Delft met huurders, en soms ook eigenaren, voert en als voorbereiding op de interviews zoomde ik verder in op de participatie en analyseerde ik verslagen van een aantal overleggen in deze regio's, zie tabel 9. Van sommige overleggen met bewonerscommissies en een aantal andere overleggen worden geen verslagen gemaakt. Van de overleggen met de bewonersorganisaties zijn wel notulen. Uit de verslagen die er zijn is af te leiden wat er is afgesproken maar niet altijd op welke manier de verschillende deelnemers hun bijdrage leveren en hoe de verhouding binnen de overleggen is. Naast overleggen binnen de traditionele participatiestructuur keek ik ook naar andere/nieuwe vormen van betrokkenheid van huurders in deze twee regio's van Woonbron.

De verslagen die ik heb bekeken zijn:

Tabel 9. Bewonersgroepen in Delft en Delfshaven

<b>Delfshaven</b>	
Bewonersorganisatie	Bewonersraad Delfshaven
Overig overleg	Bewonersplatform Schiemond
Overig overleg	Bewonersgroep Pupillenbuurt
<b>Delft</b>	
Bewonerscommissie	Bewonerscommissie Mozartflat
Bewonersorganisatie	Vereniging Bewonersorganisaties Delft (VBD)
Overig overleg	Facebookgroep 'Buren De Leeuwerik Poptahof Noord'

### Delfshaven

Participatie binnen de traditionele structuur bestaat nauwelijks in deze regio. Er zijn slechts twee bewonerscommissies op complexniveau en een overkoepelende Bewonersraad Delfshaven (bewonersorganisatie). Deze heette aanvankelijk Huurdersraad maar is omgedoopt omdat er ook particuliere woningeigenaren in deze groep zitten. Naast de traditionele structuur bestaat er een groot aantal (circa 60) Verenigingen van Eigenaars (VvE's) waarbinnen een aantal leefbaarheids- en technische commissies actief is. Er zijn nauwelijks huurders actief binnen de VvE's. Verder is er in de wijk Schiemond een Bewonersplatform, een groep wijktoezichthouders/buurtouders en een Buurt Bestuurt groep. In Oud Delfshaven is er geen gestructureerd overleg met huurders. In het Nieuwe Westen is er binnen één van de buurten, de Pupillenbuurt, een aantal actieve bewoners die, naar aanleiding van een inval in een XTC-laboratorium in de buurt, zich organiseerde en in co-creatie met de overheid en Woonbron een plan voor de buurt wil maken. Deze groep bestaat uit eigenaren en huurders. De leider/aanjager van deze groep is een eigenaar van een woning in de buurt. Verder zijn er mensen in de buurt actief met Opzoomeren, Buurt Bestuurt, de buurtspeeltuin of binnen de scholen. Deze organisaties en platforms maken geen deel uit van de formele participatiestructuur van Woonbron. Woonbron heeft wel contacten met deze organisaties en platforms.

De respondenten zocht ik binnen de Bewonersraad Delfshaven, het Bewonersplatform Schiemond en de groep uit de Pupillenbuurt. Ook vond ik één respondent die voorheen in de Bewonersraad Delfshaven zat en hier uit stapte.

### Bewonersraad Delfshaven (BRD)

De BRD is het overkoepelende overlegorgaan van bewoners in Delfshaven met Woonbron. Omdat er slechts twee aangesloten bewonerscommissies in het gebied zijn, staat de BRD min of meer op zichzelf. Zij zoekt naar verbreding voor draagvlak en krijgt hier hulp bij van een oudgediende van de CPRW. Het bestuur van de BRD bestaat uit vijf leden waarvan drie vrouwen. De gemiddelde leeftijd van de BRD leden ligt rond de zeventig. Een van de bestuursleden van de BRD zit in het bestuur van de koepel op concernniveau, de CPRW.

Het overleg tussen Woonbron en de BRD wordt gevoerd door de regiomanager en eventueel de

regiodirecteur van Woonbron. In 2016 werd drie keer met Woonbron overlegd. De onderwerpen liepen uiteen van praktische zaken zoals het proces van het afhandelen van reparatieverzoeken door Woonbron, hoe Woonbron omgaat met betalingsproblemen van huurders tot aan participatie. In mei 2016 gaf de BRD aan dat zij streeft naar participatie van meer mensen in de wijk. Zij concludeerde dat dit niet lukt 'door nog meer formele structuren op te starten' (notulen 2-5-2016). De BRD noemt als kansrijk voorbeeld het benaderen van mensen via de email zoals Woonbron dit in Delft deed. Als hoofdthema om met mensen in de verschillende buurten te bespreken denkt de BRD aan 'schoon, heel en veilig'. Afgesproken werd dat de drie gebiedscoördinatoren van Woonbron Delfshaven dit verder uitwerken tot een voorstel.

#### Bewonersplatform Schiemond

Woonbron overlegt maandelijks met het bestuur van het bewonersplatform Schiemond. De voorzitter van het bewonersplatform is 75 jaar. Bij het overleg zijn ook de wijktoezichthouders aanwezig. Het overleg wordt gevoerd met de sociaal beheerder van Woonbron, dit is een medewerker die verantwoordelijk is voor de leefbaarheid in de wijken, het vertegenwoordigen van Woonbron in de VvE's en de participatie op complex en wijkniveau. Soms is ook de gebiedscoördinator aanwezig. Deze medewerker coördineert de gebiedsgerichte teams van Woonbron. Er wordt wel een agenda maar geen verslag gemaakt. Agendapunten zijn bijvoorbeeld: openstaande acties, veiligheid in de buurt, jeugdproblematiek, welkom project voor nieuwe bewoners en onderhoud en werkzaamheden aan individuele complexen.

#### Bewonersgroep Pupillenbuurt

In juni 2016 schreven 26 huishoudens uit de Pupillenbuurt een brief aan burgemeester Aboutaleb. Zij vroegen steun om in co-creatie met de gemeente Rotterdam en Woonbron te komen tot een plan voor verbetering van deze zwakke buurt in Rotterdam West. Directe aanleiding was het oprullen van een XTC-laboratorium in de buurt waarbij met automatische wapens werd geschoten. De initiatiefnemers stelden een voorlopig plan van aanpak op en refereerden aan voorbeelden van een doortastende aanpak van naastliggende wijken en de handelingsperspectieven zoals binnen het Nationaal Programma Rotterdam Zuid zijn opgesteld voor zeven wijken in Rotterdam Zuid. De burgemeester reageerde positief en moedigde de groep aan om aan het werk te gaan. In september 2016 organiseerde de groep een bewonersbijeenkomst waar 60 mensen op af kwamen. De avond werd geleid door de bewoners en de professionele partijen waren aanwezig om te luisteren. De avond leverde meer bewoners die mee wilde doen op. Er werden thematische werkgroepen opgezet zoals een werkgroep veilig en een werkgroep wonen. De werkgroepen werden goed bezocht. Na de werkgroepen werd een wijkwandeling georganiseerd. In februari 2017 vraagt de bewonersgroep aan Woonbron en gemeente of zij hun plannen voor renovatie van een complex in de wijk willen uitstellen in afwachting van het in co-creatie te maken plan. Dit lijkt een test te worden of verenigde bewoners daadwerkelijk invloed krijgen. De diversiteit naar leeftijd en etnische afkomst binnen de Pupillenbuurtgroep is aanzienlijk groter dan bij de BRD en het bewonersplatform Schiemond.

#### Delft

In Delft is de traditionele participatiestructuur omvangrijker dan in Delfshaven. Er zijn veertien bewonerscommissies op complexniveau en een overkoepelende bewonersorganisatie, de Vereniging Bewonersorganisaties Delft (VBD). Daarnaast zijn er huurders betrokken binnen VvE's en is er in het complex Leeuwerik in de buurt Poptahof Noord een Facebookgroep waar 30 huurders bij zijn aangesloten. Via dit medium onderhouden bewoners op actieve wijze contact met elkaar. Woonbron is ook lid van dit sociale medianetwerk.

De respondenten zocht ik binnen bewonerscommissies, de VBD en de genoemde Facebookgroep.

#### Bewonerscommissie Mozartflat

Het beleid van Woonbron is dat er met alle bewonerscommissies twee keer per jaar overleg is. In 2016 werd met de bewonerscommissie Mozartflat in mei en november overlegd. Het overleg wordt vanuit Woonbron door de sociaal beheerder gedaan. Soms is ook de gebiedscoördinator bij de overleggen aanwezig. De onderwerpen die in mei 2016 werden besproken waren: orde en netheid in het complex, aanpak van herhaaldelijke liftstoringen, aankomend schilderwerk, ophalen akkoord voor het doorbelasten van complexbeheer, groenonderhoud van de gemeenschappelijke tuin, plaatsen van meters voor warmwaterlevering, veiligheid hoofdentree en veranderingen in het aanbieden van afval als gevolg van het aanleggen van ondergrondse containers. In het najaarsoverleg in november kwamen dezelfde punten weer terug.

Vereniging Bewonersorganisaties Delft (VBD)

De VBD is de koepel van de bewonerscommissies van woningen van Woonbron in Delft. Het bestuur van de VBD bestaat uit vier leden, allen ook lid van één van de veertien aangesloten bewonerscommissies. Eén van de bestuursleden van de VBD zit in het bestuur van de koepel op concernniveau, de CPRW. De traditionele getrapte structuur van de bewonersparticipatie van Woonbron is in Delft nog aanwezig.

Het overleg tussen Woonbron en de VBD wordt gevoerd door drie tot vier leden van de VBD en de regiodirecteur en regiomanager van Woonbron. Naast de formele overleggen hebben de voorzitter en de regiodirecteur ook een aantal informele overleggen. In 2016 voerden zij drie keer overleg waarbij de onderwerpen uiteenlopen van participatie, schoon, heel en veilig, de begroting van Woonbron en de manier van communiceren tussen de VBD en Woonbron. Uit de notulen blijkt dat de VBD de activiteiten van Woonbron met een kritische blik volgt. Zo geeft de voorzitter aan 'de zaken vanaf de zijkant in de gaten te houden' en geeft een ander lid aan dat 'op de manier waarop er gewerkt wordt wel wat aan te merken is' waarna hij een aantal voorbeelden geeft. De notulen lijken te wijzen op een strakke vergaderdiscipline: de begin- en eindtijd worden op de minuut nauwkeurig in de notulen vermeld (opening 19.37 uur) en een vergadering duurt steeds circa één uur. De VBD laat weten dat zij graag heeft dat één van de pilots op het gebied van participatie in Delft worden gedaan. Deze pilot, een enquête per email onder 4000 huurders van Woonbron, leverde 1200 reacties op. 150 mensen gaven aan dat zij nog weleens willen meedenken. De VBD zegt dit vreemd te vinden omdat zij ervaren dat het zeer lastig is om nieuwe mensen te vinden voor de bewonerscommissies. Gesteld wordt dat mensen wel kortdurend mee willen denken maar zich niet structureel willen verbinden aan een commissie. In het derde overleg meldt de VBD dat zij twee nieuwe leden heeft. Eén van deze twee heeft een buitenlandse naam.

Facebookgroep 'Buren De Leeuwerik Poptahof Noord'

De facebookgroep is gestart door een lid van de bewonerscommissie van dit flatgebouw. De flat is recent opgeknapt en er is veel verbeterd. De bewonerscommissie wil ieder in de gelegenheid stellen zijn/haar stem te laten horen zodat dit kan worden meegenomen in het overleg met Woonbron. De beheerder van de groep formuleert het als volgt: 'In de nog te plannen overleggen met Woonbron kunnen wij na inventarisatie gezamenlijke standpunten, ideeën en meningen in dialoog met de betreffende functionarissen bespreken. Dus: "Sluit de rijen en Verenigt U, zodat Uw Stem niet verloren gaat".

Ik kreeg ook nog twee respondenten van de bewonerscommissie (BC) van het woongebouw aan de Reinier de Graafweg, waarvan er één ook in de VBD zit en de ander in zowel de BC, de VBD als de CPRW. Deze respondenten zijn in staat uitspraken te doen over alle niveaus van de traditionele participatiestructuur en dus ook over factoren die bepalen of iemand van het ene naar het andere niveau beweegt. Tenslotte sprak ik een eigenaar die in de leefbaarheidscommissie (LC) van een VvE zit. Deze kan vanuit weer een ander perspectief aangeven welke overweging hij heeft om wel in de LC en niet in de formele Woonbron structuur deel te nemen.

#### **4.2.3. Het veldonderzoek**

Als eerste voerde ik drie gesprekken om de context in beeld te brengen: een adviseur op het gebied van participatie: de bestuurssecretaris van Woonbron, die onder andere tot taak heeft te zorgen dat Woonbron aan haar wettelijke plicht tot het betrekken van haar huurders bij haar beleid en beheer voldoet en een collega die participatie in het takenpakket heeft.

Met de resultaten van deze gesprekken en de theoretische verkenning gaf ik het onderzoek vorm, kon ik het operationaliseren en de onderzoeksvragen bepalen.

De tweede groep van zestien respondenten bestaat uit (voorheen) actieve bewoners:

Delfshaven

- Lid van een bewonersorganisatie;
- Overige actieve bewoners;
- Een voorheen actieve bewoner.

Delft

- Een lid van de VBD die sinds kort zitting heeft in de CPRW;
- Leden van bewonerscommissies en bewonersorganisatie;
- Lid van een technische commissie van een VvE.

IJsselmonde

- Een langzittende bestuurder van huurdersorganisatie CPRW.

De huurders en twee eigenaren vond ik door aan medewerkers van Woonbron met contacten in de wijken (gebiedscoördinatoren en sociaal beheerders) de contactgegevens te vragen van de mensen die betrokken zijn bij de hiervoor beschreven overlegvormen. Ik vroeg mijn collega's een differentiatie binnen de groep respondenten te krijgen qua leeftijd, sekse en etnische afkomst. Mijn vraag naar mensen die zijn afgehaakt leverde één respondent op.

In totaal nam ik negentien gestructureerde interviews aan de hand van een vooraf opgestelde checklist, drie met adviseurs/collega's en zestien met bewoners. Zie bijlage 2 voor deze checklist.

Bij de vraag naar de benodigde tijdsinzet en de benodigde expertise (vraag 21-23) ga ik uit van de perceptie. De werkelijk gevraagde inzet hangt af van hoe de participatie wordt vormgegeven. Het gaat om de perceptie omdat het kan zijn dat mensen tot nu toe niet aanhaken bij overleg op beleidsniveau omdat de overlegvorm nu opgelegd wordt: aansluiten bij een bewonersorganisatie en de huidige CPRW en volgens een vaste agenda een flink aantal overleggen moeten bijwonen.

#### **4.2.4. Analyse**

De interviews werden letterlijk getranscribeerd, geïmporteerd in en gelabeld met het programma Atlas.Ti. De indicatoren in de tabel in paragraaf 3.6 (tabel 7.) vormden de basis voor het labelen. De labels in Atlas.Ti bestaan uit de dimensies uit tabel 7 aangevuld met kernbegrippen uit de vragenlijst. Zie bijlage 3 voor een overzicht van de labels. Uit de interviews kwam één aanvullende dimensie en kwamen enkele aanvullende indicatoren naar voren. Deze staan in de aangepaste operationalisatietabel in bijlage 4.

De eerste stap bij het coderen was het open coderen van de transcripties oftewel het toekennen van labels aan tekstfragmenten. Bij het coderen selecteerde ik die uitspraken die overeenkomen met de dimensies en indicatoren uit de operationalisatie. Op deze wijze wordt duidelijk welke factoren per respondent een rol spelen. Na het coderen en het uitwerken van de observaties uit de interviews volgt de analyse. Bij de analyse ga ik uit van het conceptuele model. De analyse vindt plaats in twee stappen en op twee niveaus.

Twee stappen

1. Welke factoren (motieven, demografie, katalysators, toerusting) spelen een rol bij het participeren van respondenten op het huidige niveau.
2. In hoeverre komt participatie op beleidsniveau, in deze cases door/via de BO/CPRW, tegemoet aan deze factoren waardoor respondenten ook bij BO/CPRW zouden willen/kunnen participeren. Daar waar dit niet het geval is bevinden zich belemmeringen.

Ad 1 Om te achterhalen welke factoren een rol spelen bij het al dan niet participeren op beleidsniveau is kennis nodig van de factoren die bij de huidige participatie een rol spelen. Bijvoorbeeld een beperkt zelfvertrouwen op een lager niveau belemmert zeker participatie op een hoger niveau.

Ad 2. Een deel van de respondenten is bekend met de BO/CPRW en baseert zijn/haar houding en bereidheid daarop. Voor de overige respondenten maak ik de analyse zoals onder punt 2. hierboven is beschreven. Bijvoorbeeld: als iemand uitsluitend is gericht op de eigen woonomgeving sluit beleidsoverleg niet aan op de behoefte van deze respondent.

Twee niveaus

1. Per respondent: welke factoren leiden tot participatie en welke belemmeringen zijn er voor participatie op beleidsniveau.
2. Voor alle respondenten: welke overeenkomsten en verschillen zijn er tussen de gevonden factoren en zit hier een patroon in. Bijvoorbeeld: er blijkt een patroon te zitten in de relatie tussen opleidingsniveau en bereidheid tot participatie op beleidsniveau.

De uitwerking van de observaties en de analyses deed ik voor de twee cases gezamenlijk waarbij ik de overeenkomsten en verschillen tussen de cases vermeld. De reden voor het analyseren van de totale resultaten van beide cases en niet van beide cases afzonderlijk is dat door het grotere aantal respondenten relaties tussen variabelen eerder zichtbaar worden dan wanneer dit voor een kleiner aantal respondenten per casus zou gebeuren. In tweede instantie keek ik naar verschillen tussen beide cases en daarmee de invloed van de context.

Voor de overzichtelijkheid en leesbaarheid voegde ik vanaf hoofdstuk 5 de klassen die ik in de operationalisatie formuleerde samen. Leeftijd geef ik aan als 'tot 50' en 'vanaf 50', etnische afkomst als 'Nederlandse afkomst' en 'niet-Nederlandse afkomst', opleiding als 'hoger opgeleid' (HBO/WO) en 'midden en lager opgeleid' en arbeidsmarktsituatie als 'met betaald werk' en 'zonder betaald werk'.

De analyse in de hiervoor genoemde stappen levert factoren die een rol spelen bij het wel of niet (willen) participeren van mensen die nu (ook) op een ander niveau participeren. Deze uitkomsten hebben een goede interne validiteit; zij gelden voor de bewoners die binnen de gekozen organisaties en platforms acteren.

Uit de analyses volgen de belangrijkste factoren die maken dat de huurder wel doet wat hij of zij nu doet maar (nog) niet participeert op het 'hogere' beleidsniveau. Deze uitkomsten vertaal ik in aanbevelingen voor Woonbron.

## 5. In gesprek met actieve bewoners

### 5.1. Respondenten en interviews

Voor dit onderzoek nam ik interviews af bij negentien respondenten. Drie respondenten zijn adviseur of medewerker van Woonbron. Deze interviews droegen bij aan het formuleren van de probleemstelling en het beschrijven van de context. In de periode van 6 april tot 3 mei 2017 sprak ik zestien bewoners van woningen in Delft (7), Rotterdam Delfshaven (8) en IJsselmonde (1), zie tabel 10. De respondent uit IJsselmonde sprak ik omdat hij vanaf het begin bij de CPRW betrokken is.

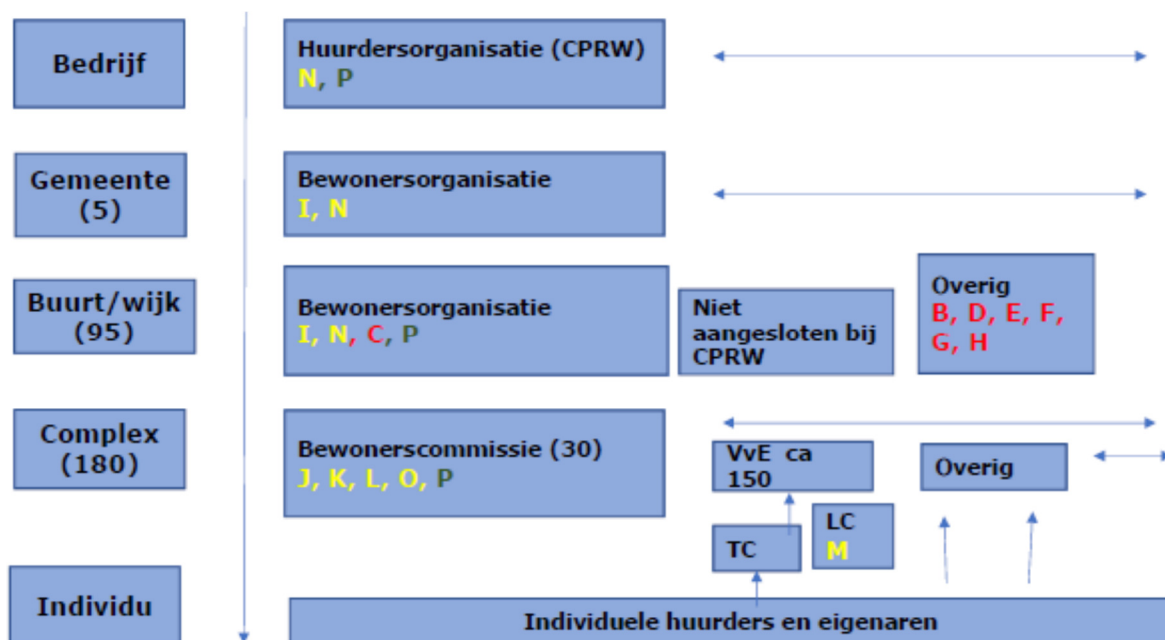
Zes van de zeven respondenten uit Delft zijn actief binnen de formele structuur, van de acht uit Delfshaven is dit er één. Dit komt overeen met het feit dat er in Delft nog circa vijftien bewonerscommissies bestaan en in Delfshaven slechts twee. Buiten de formele structuur bewegen zich actieve bewoners die op verschillende manieren soms zeer actief en zeer betrokken bezig zijn met hun complex of buurt. In de Pupillenbuurt bestaat een vitaal netwerk van een diversiteit aan actieve bewoners. Zes van de acht respondenten uit Delfshaven wonen in de Pupillenbuurt en maken deel uit van dit informele netwerk. Deze respondenten zijn divers naar afkomst, opleiding en eigendomssituatie en lijken in dat opzicht een afspiegeling van deze gemêleerde buurt. Hun leeftijd ligt tussen de 35 en 50 en ook dit past bij deze relatief jonge buurt. Medewerkers van Woonbron zijn aangehaakt bij dit netwerk maar er is geen verbinding met de formele structuur.

In dit onderzoek is niet gekeken in hoeverre er in andere buurten soortgelijke netwerken bestaan.

Tabel 10. Sekse en herkomst respondenten

Sekse/gebied	Delfshaven	Delft	IJsselmonde
Man	A, C, D	I, J, M, N, O	P
Vrouw	B, E, F, G, H	K, L	

Onderstaande figuur 8 toont de positie die de respondenten innemen in de participatiestructuur zoals deze eerder in figuur 1 in hoofdstuk 2 werd geschetst. Respondent A is niet meer actief en komt in onderstaande figuur niet voor.



Figuur 8. Positie respondenten uit Delfshaven (rood), Delft (geel) en IJsselmonde (groen).

Veertien respondenten huren een woning van Woonbron, één respondent kocht zijn woning van Woonbron onder de voorwaarden van Maatschappelijk Gebonden Eigendom (MGE) en één respondent kocht zijn woning van een andere verkoper. De respondenten hebben allen gemeen dat zij als bewoner actief betrokken zijn bij hun complex en/of buurt en hiervoor frequent of minder frequent overleg voeren met Woonbron.

De respondenten vertonen enige differentiatie naar demografische kenmerken, zie tabel 11. Er zitten acht 'usual suspects' (Nederlandse afkomst en van hogere leeftijd) tussen maar ook anderen o.a. vier relatief jonge vrouwen van niet-Nederlandse afkomst en een jonge man van Turkse afkomst.

Wat opvalt is dat van de elf respondenten van oorspronkelijk Nederlandse afkomst er acht boven de zestig zijn en zeven deel uit maken van de formele getrapte participatiestructuur van Woonbron. De vijf respondenten met een niet-Nederlandse afkomst zijn allen jonger dan vijftig en zijn, op een na, allen actief buiten de formele participatiestructuur.

Tabel 11. Kenmerken respondenten Delfshaven vs. Delft.

<b>Kenmerken respondenten</b>	<b>Delfshaven (8)</b>	<b>Delft (7)</b>	<b>IJsselmonde (1)</b>
Man	3	5	1
Vrouw	5	2	
Tot 50 jaar	6	1	
Vanaf 50 jaar	2	6	1
Nederlandse afkomst	3	6	1
Niet-Nederlandse afkomst	5	1	
Huurder	7	6	1
Eigenaar	1	1	
Binnen formele structuur	1 (+ 1 niet meer)	6	1
Buiten formele structuur	6	1	

#### Overeenkomsten en verschillen cases

In Delfshaven sprak ik dus vooral met jongere mensen, in meerderheid van niet-Nederlandse afkomst, die buiten de formele participatiestructuur van Woonbron actief zijn. In Delft ging het overwegend om oudere mensen van Nederlandse afkomst die binnen de formele structuur participeren.



## 5.2. Observaties

### 5.2.1. Factoren van invloed op participatie op huidig niveau

#### Motieven

Alle respondenten hebben ten minste twee motieven voor de activiteiten die zij ondernemen. Van de vier intrinsieke motieven ideologie, sociaal gedrag, voldoening/plezier en interesse komt voldoening/plezier bij alle respondenten naar voren. Hierbij gaan interesse in en liefde voor menselijk contact samen. Men noemt 'graag met mensen bezig zijn', 'mensen helpen', 'met kinderen bezig zijn', 'energie krijgen van bevoegenheid van anderen' en genieten van 'het spel' en van het behalen van resultaten ('het spel spelen', 'uitdaging', 'knokken', 'volhouden', 'iets voor elkaar krijgen'). Zes respondenten, allen zonder betaald werk, geven aan dat beschikbare tijd een voorwaarde is om te participeren. Twee van hen hebben tijd door pensionering en drie doordat zij geen betaald werk hebben. De motieven van de vijf respondenten die betaald werk hebben zijn in vier gevallen extrinsiek (buurt verbeteren en loopbaanontwikkeling). Acht respondenten hebben (ook) ideologische drijfveren wat blijkt uit uitspraken zoals die van een niet meer actieve respondent in Delfshaven die stelt dat 'de vrije markt kan niet alles regelen', een respondente uit de Pupillenbuurt, zelf moeder, die zegt 'kinderen moeten gewoon veilig kunnen spelen' of een wat oudere vrouwelijke respondent uit Delft die stelt 'het is nodig dat een club mensen opkomt voor de belangen van de flat'. Soms ligt voldoening en ideaal dicht bij elkaar zoals een vrouwelijke respondent in Delfshaven, van Marokkaanse afkomst en zelf moeder, die zegt 'ik kan er zijn voor kinderen die het moeilijk hebben' of een andere vrouwelijke respondent van Marokkaanse afkomst die zegt 'ik kan mensen bereiken die de gemeente niet kan bereiken'. Ideologische motieven komen zowel bij jongere als oudere respondenten en zowel in Delft als in Delfshaven in gelijke mate voor. Van twee mannen op leeftijd zijn de ideologische motieven kritisch/activistisch van aard. De overige zes respondenten hebben meer sociale/harmonieuze motieven. Van de acht respondenten met ideologische motieven hebben er zes geen betaald werk, werkt er één full time en werkt er één nog part time. Negen respondenten noemen interesse als motief. In vier gevallen heeft dit een relatie met hun professionele ervaring. Zij hebben door opleiding en werk kennis en ervaring opgedaan die zij kunnen inzetten in hun wijk. Dit betreft allen hoger opgeleide respondenten. De vijf anderen geven aan dat met name 'op de hoogte blijven' of 'weten wat er speelt' een reden is om te participeren. Het krijgen van erkenning of waardering en deelgenootschap nastreven wordt door vijf respondenten expliciet genoemd. Tussen de regels door lijkt dit bij meer respondenten een rol te spelen en bij te dragen aan de ervaren voldoening.

Extrinsieke motieven komen bij tien van de zestien respondenten expliciet naar voren. Allen geven hierbij aan op een of andere manier een bijdrage te willen leveren aan de leefbaarheid of kwaliteit van de eigen woonomgeving. Vijf van deze respondenten zijn actief binnen de formele structuur van Woonbron. Dit lijkt met name in aanvang een rol te spelen: op de vraag waarom men nog steeds participeert antwoordden de meesten dat het nog steeds leuk is om te doen, dat men voldoening krijgt van 'het spel' en 'het dingen voor elkaar krijgen'. Loopbaanontwikkeling/een netwerk opbouwen speelt daarnaast bij vijf respondenten een rol. Drie geven aan hun netwerk uit te willen breiden maar dan primair om dit te gebruiken om het vrijwilligerswerk dan wel de participatie beter te kunnen doen of verder uit te breiden. Twee respondenten van in de veertig zonder betaald werk uit Delfshaven hopen (op termijn) een (beter) betaalde baan te verwerven. Een eventuele directe financiële beloning speelt voor de respondenten nauwelijks een rol. Men doet het werk voor het resultaat en/of voor de voldoening, of men nu een vergoeding krijgt of niet. Wanneer participatie op een hoger niveau aanzienlijk meer tijd zou vergen, zeggen enkele respondenten de afweging te moeten maken welke activiteiten zij nog wel en welke zij niet meer kunnen doen. Een vergoeding krijgen kan dan een rol spelen. Drie respondenten die deel uitmaken van de formele participatiestructuur lijken meer gewend aan vergoedingen en geven aan dat zij een onkostenvergoeding krijgen/verwachten. Eén gepensioneerde respondent uit Delfshaven noemt ook een presentievergoeding. Binnen de participatiestructuur is men dus gewend aan vergoedingen. Uit de interviews blijkt dat er grote verschillen zijn tussen de verschillende gebieden. In Delft worden wel vergoedingen betaald en in Rotterdam niet. Een enkele respondent suggereert dat de vergoeding voor sommige leden van de bewonersorganisaties of huurdersorganisatie een overweging zou zijn vast te houden aan hun positie. Respondenten noemden geen van allen dat dit voor hen zelf een overweging was.

#### Overeenkomsten en verschillen cases

De motieven van de respondenten uit Delfshaven en Delft vertonen sterke overeenkomsten. In beide cases komen intrinsieke en extrinsieke motieven in gelijke mate voor.

## **Toerusting**

Kennis en vaardigheden spelen een belangrijke rol. Voor vier hoger opgeleide respondenten waren de kennis en vaardigheden die zij in hun (vroegere) beroepssituatie hebben opgedaan een stimulans om te gaan participeren en zetten zij dit in bij hun participatie. Voorbeelden zijn de gepensioneerde bouwkundige in Delft die de plannen voor een renovatie kritisch volgt of de eveneens gepensioneerde respondent die met minder zelfredzame cliënten werkte die nu opkomt voor de 'zwakkere' medebewoners. Vijf respondenten geven aan dat zij in het verleden ook al actief waren, bijvoorbeeld op school, in een ondernemingsraad of in het bestuur van een sportclub. Vier andere respondenten kwamen er door te participeren achter dat zij over bepaalde capaciteiten beschikken, zoals de laagopgeleide respondent van Marokkaanse afkomst die een kind met een beperking heeft en door haar ervaring andere ouders met 'lastige kinderen' advies kan geven. Zij ontleent hier zeer veel voldoening en trots aan. Deze respondent gaf ook aan dat zij in de buurt aanvankelijk met name contact zocht met vrouwen met dezelfde afkomst als zij maar dat het haar inmiddels 'niet meer uitmaakt welke afkomst iemand heeft' en dat zij met iedereen praat. Dit soort positieve ervaringen bij het participeren draagt bij aan de toerusting.

Het is niet verwonderlijk dat alle respondenten een positieve houding jegens vrijwillige inzet hebben. Er is wel onderscheid tussen hen die vanuit een kritische of activistische houding participeren omdat zij overtuigd zijn dat het anders moet en dat zij hieraan moeten bijdragen terwijl anderen een meer op harmonie gerichte benadering hebben en de nadruk leggen op samenwerken en mensen helpen. Dit onderscheid hangt dan weer samen met de motieven. Is het motief voldoening vinden iemand te helpen of is dit de ideologische overtuiging dat marktwerking tot sociale misstanden leidt of dat Woonbron meer begrip moet tonen voor minder zelfredzame bewoners?

Het zelfvertrouwen bepaalt mede op welk niveau men participeert. Een hoogopgeleide mannelijke eigenaar van een woning in de Pupillenbuurt schrijft een brief naar de burgemeester om steun te vragen voor een buurtbeweging die een eigen visie wil opstellen terwijl een laagopgeleide vrouw van Marokkaanse afkomst uit dezelfde buurt meer uitvoeringsgericht is en zich 'een echte doener' noemt. Twee zeer betrokken en actieve respondenten van Marokkaanse afkomst uit de Pupillenbuurt geven expliciet aan dat zij hun taalvaardigheid als belemmering zien om zich tijdens vergaderingen echt te laten horen. Een wat oudere vrouwelijke respondent uit Delft is onzeker of zij voldoende gekwalificeerd zou zijn om op beleidsniveau mee te praten maar geeft tijdens het interview wel degelijk blijk van affiniteit en inzicht in beleidsmatige zaken.

Zeven respondenten geven aan dat zij eerdere ervaring met participatie hebben waarbij dit veelal positief was waardoor men nu nog steeds actief is. Eén laagopgeleide vrouwelijke respondent stelde dat het niet als vrijwilligerswerk voelt maar dat het gewoon bij haar hoort. Het niveau van toerusting bepaalt ook op welk niveau men flow ervaart. Een academisch gevormde respondent was zó ontevreden over het niveau en de gang van zaken tijdens vergaderingen dat hij is afgehaakt. Een andere hoogopgeleide respondent wilde graag op beleidsniveau participeren omdat hij daar meer professionaliteit hoopte tegen te komen. De perceptie van het vereiste niveau speelt een rol en op beleidsniveau participeren is in sommige gevallen dus 'ontwikkelaar'.

### **Overeenkomsten en verschillen cases**

De elementen die samen de toerusting bepalen komen bij respondenten van beide cases in gelijke mate naar voren. De enige uitzondering is dat twee respondenten van niet-Nederlandse afkomst in Delfshaven zich beperkt voelen door hun taalvaardigheid.

## **Katalysators**

Ik sprak met de respondenten over wat voor hen de aanleiding was om actief te worden (activator) en wat hen belemmert of frustreert bij hun activiteiten (disincentives). Ook spraken wij over de mate waarin zij gericht zijn op en zich beperken tot hun eigen woonomgeving en in welke mate zij met beleidsmatige zaken bezig zijn oftewel het niveau van complexiteit (samen: abstractieniveau).

## **Activators**

Gevraagd worden is veruit de meest genoemde 'activator'. Elf van de zestien respondenten noemen dit als de directe aanleiding tot hun huidige participatie. Het gaat in zes gevallen om een uitnodiging door de gemeente of corporatie zoals een uitnodiging van Woonbron voor een informatieavond of de suggestie van een manager van Woonbron aan een ontevreden respondent om lid te worden van de bewonerscommissie om zo invloed uit te kunnen oefenen. Een respondent uit Delft kreeg de uitnodiging voor een vergadering van de vereniging van eigenaren waarbij de voorzitter tijdens die vergadering vraagt of er mensen zitting willen nemen in de leefbaarheidscommissie. In één geval ging het om een meer persoonlijke uitnodiging zoals de Nederlandse vrouw van rond de zestig in Delft die bijna werd gesmeekt door een bestuurslid op leeftijd van een bewonerscommissie om zich aan te melden als nieuw lid van het bestuur omdat de commissie anders zou ophouden te bestaan. Vier andere respondenten werden persoonlijk

gevraagd door een zus, een goede vriendin, een zwager, respectievelijk een nicht van de respondent om naar een bijeenkomst te komen. Drie van deze vier zijn laagopgeleide vrouwen van niet-Nederlandse afkomst uit de Pupillenbuurt. Het gevraagd worden moet samenvallen met andere factoren zoals motivatie en toerusting wil dit leiden tot daadwerkelijke en succesvolle participatie. Een oudere man van Nederlandse afkomst werd ooit, op een moment dat hij 'niets om handen had', gevraagd door een familielid en stapte zonder andere specifieke motieven in een bewonerscommissie en is nog steeds zeer actief op verschillende niveaus. Als reden geeft hij aan dat hij tijd had en dat het hem voldoening en een zekere positie geeft. Een jongere vrouw zat in een moeilijke periode in haar leven en iemand die zij vertrouwde suggereerde om eens naar een bijeenkomst van Buurt Bestuurt te gaan. In deze twee voorbeelden was er sprake van een vertrouwensrelatie die eraan bijdroeg dat de persoon in kwestie gehoor gaf aan het verzoek of de suggestie. Vier respondenten geven aan dat gevraagd worden voor iets nieuws hen zeker zou prikkelen of dat zij dit 'best een eer' zouden vinden. Zij geven daarbij aan dat de activiteit wel aan moet sluiten bij hun interesse of dat zij eerst in gesprek zouden gaan om te kijken of de groepscultuur hen past. Niet gevraagd worden komt ook voor. Twee respondenten gaven aan wel de motivatie te hebben maar zijn (nog) niet gevraagd te zijn voor participatie op beleidsniveau.

Procedurele ontevredenheid, ontevreden zijn over de gang van zaken, speelde bij zes respondenten een rol. Eén wat oudere respondent van Nederlandse afkomst met de nodige ervaring in besturen en commissies kon het niet langer verdragen dat een grote bewonersbijeenkomst chaotisch verliep en nam het initiatief een bewonerscommissie op te richten om wat meer structuur aan te brengen. Dezelfde respondent vroeg op die avond een jonge hoogopgeleide respondent van Turkse afkomst mee te doen in de bewonerscommissie. Dit bleek een gouden greep want deze jongeman participeerde vervolgens binnen korte tijd op drie niveaus binnen de formele structuur in Delft. Als motief noemt hij maatschappelijke betrokkenheid maar ook loopbaanontwikkeling. Twee andere respondenten van Nederlandse afkomst waren ontevreden hoe Woonbron een renovatie van hun woningen in Delft aanpakte en besloten de slapende bewonerscommissie nieuw leven in te blazen. Negen respondenten meldden dat zij iets wilden doen aan de achteruitgang van de wijk of de verbetering van hun complex. Voor één respondent, eigenaar van een woning in de Pupillenbuurt, was het oprollen van een drugslab in de buurt aanleiding om in actie te komen. Procedurele ontevredenheid wordt uitsluitend door Nederlandse respondenten als aanleiding om actief te worden genoemd. Er kunnen meerdere activators zijn. Een respondent werd uitgenodigd voor een vergadering (activator 1) en was vervolgens ontevreden over de gang van zaken (activator 2).

Veertien van de zestien respondenten verklaren dat zij plezier beleven aan de participatie. Voor twee respondenten staat voldoening en plezier wat meer op de achtergrond en gaat het hen vooral om het te behalen resultaat. Drie respondenten zijn zó enthousiast dat de term flow op zijn plaats is. Een man van in de zestig uit Delft spreekt over liefde voor mensen en zegt dat het erg leuk is om te doen: 'ik hou ervan'. Een vrouw van in de veertig van Marokkaanse afkomst, verklaart dat het haar een bijzonder goed gevoel geeft en dat het haar energie teruggeeft. Een vrouw van in de dertig van Surinaamse afkomst, zegt dat het haar energie geeft te zien dat andere mensen met heel hun hart meedoen.

Wat opvalt is dat gevraagd worden een zeer belangrijke rol speelt. Dit geldt in sterkere mate als iemand wordt gevraagd door iemand die hij of zij vertrouwt. Procedurele ontevredenheid speelt vooral bij Nederlandse respondenten een rol. Plezier beleven draagt bij vrijwel alle respondenten bij aan het doorgaan met de participatie.

### **Disincentives**

Alle respondenten noemen als factor die het meest ontmoedigend werkt, het uitblijven van resultaat van de inspanningen. Woonbron speelt hierin voor vijf respondenten een belangrijke rol omdat zij werken aan resultaten die Woonbron (mede) realiseert. Negen respondenten noemen (ook) dat onvoldoende feedback vanuit bewonersorganisatie en/of gemeente hen ontmoedigt. Een mannelijke respondent uit Delft die in een bewonerscommissie zit geeft aan dat hij veel moeite heeft zaken gedaan te krijgen bij Woonbron waarbij soms de meest eenvoudige reparatiewerkzaamheden veel energie kosten om voor elkaar te krijgen. Een andere verschijningsvorm van deze 'bureaucratie' is dat vanuit een bewonerscommissie een vraag op uitvoerend niveau wordt neergelegd en dat men dan uiteindelijk alsnog contact heeft met iemand op managementniveau die een beslissing neemt. Overigens zijn de meeste respondenten, ondanks de soms moeizaam geboekte resultaten, positief tot zeer positief over het contact met Woonbron. Andere respondenten geven aan dat zij gefrustreerd raken doordat zaken, bijvoorbeeld bij Buurt Bestuurt, keer op keer worden besproken zonder dat er een duidelijke oplossing komt. Een laagopgeleide respondent van niet-Nederlandse afkomst uit Delfshaven verzuchtte; 'vinden zij

vergaderen zo leuk soms?'. De mensen bij de co-creatiegroep in de Pupillenbuurt in Delfshaven investeren veel tijd in een plan waarvoor zij hopen van de gemeente een budget te krijgen om dit plan verder uit te werken. Een laag opgeleide respondent zonder betaald werk zegt dat zij had gehoopt hierdoor een baan te kunnen krijgen in de buurt. Drie respondenten uit de Pupillenbuurtgroep geven aan dat zij ontmoedigd raken doordat het hele proces langer duurt dan zij verwachtten zonder zicht op een concreet resultaat. Een hoogopgeleide vrouw van in de veertig van Marokkaanse afkomst raakt ontmoedigd doordat er bij Buurt Bestuurt een groep mensen al lange tijd zit, weinig flexibel is en niet open staat voor nieuwe ideeën of andere werkwijzen.

De afweging tussen kosten en baten gaat volgens alle respondenten vooral om de afweging van de bestede tijd versus het behaalde resultaat. Men wil wel tijd investeren zolang er resultaten worden geboekt. Een (ontbrekende) financiële vergoeding komt niet naar voren als belemmerende factor. Wel geven vijf respondenten aan dat als zij (nog) betaald werk hadden gehad zij niet op de manier hadden geparticipeerd als zij nu doen. Anderen besteden aanzienlijke tijd aan participatie naast een voltijd baan. Eén jonge respondent van niet-Nederlandse afkomst met een baan geeft aan moeite te hebben met de gewoonte van de CPRW om overdag te vergaderen. CPRW probeert inmiddels vergaderingen in de avond te plannen. Twee respondenten uit Delfshaven geven aan dat wanneer zij aanzienlijke tijd zouden moeten besteden aan beleidsoverleg naast de activiteiten die zij nu al uitvoeren in de buurt zij hier waarschijnlijk wel een vergoeding voor zouden willen hebben. Een van deze twee werkt fulltime en besteedt al veel tijd aan een buurtinitiatief. De tijd voor beleidsoverleg met Woonbron moet dan bijvoorbeeld komen door minder uren te gaan werken waarbij dit inkomensverlies naar zijn mening gecompenseerd zou moeten worden.

Een andere mogelijk belemmerende factor is groeps cultuur. Hiervoor noemde ik het voorbeeld van een respondent die ontmoedigd raakt door een groep die niet open staat voor vernieuwing. Een andere respondent, een jonge hoogopgeleide man, had verwacht dat het niveau professioneler zou zijn dan zij blijkt te zijn maar laat zich hier vooralsnog niet door ontmoedigen. Vijf respondenten zijn kritisch over de groeps cultuur bij de bewonersorganisatie en de CPRW. Dit komt terug bij de factoren die participatie op beleidsniveau stimuleren of belemmeren.

Tot slot noemt één respondent, die zich inzet om de leefbaarheid in en rond het complex te verbeteren onder andere door het aanbrengen van schilderijen en planten, vandalisme als frustratie. Vooralsnog lijkt dit niet dusdanig te ontmoedigen dat hij overweegt te stoppen.

#### Overeenkomsten en verschillen cases

In Delft hebben activators en disincents vaker direct betrekking op Woonbron en/of de participatiestructuur van Woonbron. Respondenten werden uitgenodigd door Woonbron en disincents zijn de stroperigheid bij Woonbron of starheid bij de huurdersorganisatie. In Delfshaven hebben katalysators vaker betrekking op andere organisaties zoals gemeente of Buurt Bestuurt. Verder vertonen beide cases sterke overeenkomsten als het gaat om activators en disincents.

#### **Abstractieniveau**

Het abstractieniveau waarop respondenten actief willen zijn loopt uiteen.

Twaalf van de zestien respondenten zijn in de eerste plaats gericht op de eigen woonomgeving.

Een laagopgeleide vrouwelijke respondent in de Pupillenbuurt: 'Dat het over mijn eigen wijk gaat maakt het interessanter. Hier ken je de mensen, het zijn je burens en je vrienden. Je weet ervan uit eigen ervaring'. Een Nederlandse man die in de leefbaarheidscommissie van zijn VvE zit stelt: 'Beleidszaken vind ik geen vervelend onderwerp maar het is gewoon te ver weg'. Eén hoogopgeleide respondent ziet wel kansen om op beleidsniveau te participeren en zo zaken voor de eigen buurt te agenderen.

Zes van deze twaalf hebben (in potentie) motivatie om op een hoger abstractieniveau mee te denken. Vier van de zestien respondenten vinden breder juist interessanter, zoals een laagopgeleide mannelijke respondent van in de zestig met veel participatie-ervaring stelt: 'Breder is interessanter omdat je netwerk en interesses verbreed worden'.

#### **5.2.2. Factoren van invloed op participatie op beleidsniveau**

Om te bepalen welke factoren een rol spelen bij het al dan niet participeren op beleidsniveau van actieve bewoners die nu op een ander niveau actief zijn sprak ik met de respondenten over hun bekendheid en eventuele ervaringen met CPRW of bewonersorganisatie (BO), hun beeld van de CPRW of BO en of, en onder welke voorwaarden, zij zouden overwegen op dat niveau deel te nemen. Tot slot vroeg ik naar hun perceptie welke capaciteiten hiervoor nodig zijn en of men vindt dat men deze capaciteiten zelf bezit.

### **Bekendheid met bewonersorganisaties en de CPRW**

Van de zestien respondenten zijn er zeven niet bekend met de BO/CPRW, vijf hebben gehoord van BO/CPRW maar weten er verder weinig van en vier respondenten kennen de BO/CPRW. Van de zeven die de BO/CPRW niet kennen komen er zes uit Delfshaven. Van de vijf die van de BO/CPRW hebben gehoord komen er vier uit Delft. Van de vier die de BO/CPRW kennen, zitten er twee in de CPRW (vanuit IJsselmonde en Delft), zat er één in het verleden in de CPRW (vanuit Delfshaven) en zit de laatste in de BO uit Delft en kent zo de CPRW.

Van de tien respondenten die (in potentie) motivatie voor beleidsoverleg hebben zijn er vier bekend met de BO/CPRW, hebben er twee van CPRW gehoord en zijn er vier onbekend met CPRW. Eén van deze laatste vier respondenten is een vrouw die in een bewonerscommissie in Delft zit. Zij maakt dus deel uit van de formele participatiestructuur van Woonbron. Zij vertelde dat 'het hogere niveau' weleens is besproken maar dat zij daar geen aandacht aan had besteed.

De bekendheid van de bewonersorganisaties en huurdersorganisatie onder actief bij hun complex en of buurt betrokken bewoners is daarmee beperkt. De bekendheid ligt in Delfshaven lager dan in Delft.

### **Beeld van de bewonersorganisaties en de CPRW**

De bewonersorganisaties/CPRW worden door zes van de negen respondenten die deze organisaties (min of meer) kennen, geschetst als een groep oude mensen waar vernieuwing hard nodig is. Drie respondenten met concrete ervaring met één van de bewonersorganisaties en/of de CPRW zijn uitgesproken kritisch op de professionaliteit en de mate waarin zij communiceren. Zaken die men hierbij noemt zijn de feedback vanuit de BO/CPRW over zaken die zij met Woonbron bespreekt, de hoge leeftijd van de leden die beperkingen met zich meebrengt en de mentaliteit dat men zich voor laat staan op het feit dat men op hoog niveau met Woonbron overlegt. Drie respondenten suggereren dat de maandelijkse vergoeding voor leden van de bewonersorganisaties en huurdersorganisatie (in Delft) een reden is om vast te houden aan deze positie. Drie respondenten spreken van gebrek aan onderling vertrouwen en machtsstrijd. Eén respondent nuanceert dat machtsstrijd binnen de CPRW wat meer speelt dan binnen de bewonersorganisatie waar hij actief is.

### **Overwegingen participatie op beleidsniveau**

Van de zestien respondenten hebben er zes de motivatie om deel te nemen aan beleidsoverleg, hebben vier dit in potentie en zes hebben deze motivatie niet. Van de zes die deze motivatie op dit moment al hebben, zitten er twee al in de CPRW, zat er één voorheen in de CPRW en wil dit niet meer en zitten er twee in een BO in Delft en zouden toe willen treden als zij worden gevraagd. De laatste respondent met motivatie voor beleidsoverleg is een hoogopgeleide vrouw van Marokkaanse afkomst die in de Pupillenbuurt actief is in Buurt Bestuurt. Zij kent de BO noch de CPRW. Voor haar is bereidheid tot toetreding afhankelijk van de groeps cultuur. Zij vindt openheid, eerlijkheid, transparantie, haalbaarheid en de invloed die je kunt uitoefenen belangrijke voorwaarden. Ook stelt deze respondent dat op een persoonlijke manier gevraagd worden haar zou motiveren om deel te nemen.

De tien respondenten die (in potentie) gemotiveerd zijn voor het beleidsniveau zijn allen voldoende toegerust (zie toelichting bij tabel 12). Van de vier die in potentie de motivatie hebben om deel te nemen aan beleidsoverleg heeft er één aansporing en bevestiging nodig om de stap naar het meer abstracte beleidsniveau te maken. Deze vrouwelijke respondent uit Delft stelt daarbij als voorwaarde dat er nieuwe mensen aantreden omdat zij geen positief beeld heeft van de huidige groep. Een andere respondent wordt belemmerd door diens huidige gezondheid en de laatste twee respondenten met potentie voor het beleidsniveau stellen dit afhankelijk van de agenda, kosten/baten en invloed die zij zouden hebben.

Van de zes respondenten die geen motivatie hebben om deel te nemen aan beleidsoverleg heeft dat voor twee te maken met hun leeftijd en voor drie omdat zij meer doeners zijn. Twee van deze laatste drie geven tevens aan dat hun taalvaardigheid een belemmering is. Op de vraag of zij een keer bij een vergadering zouden aanschuiven wanneer zij daarvoor worden uitgenodigd, twijfelen zij. Eén van hen geeft aan dat zij het zou overwegen als 'Mike', een medewerker van Woonbron waar zij regelmatig contact mee heeft en die zij vertrouwt, er ook bij zou zijn.

Van de zes respondenten die motivatie voor beleidsniveau hebben, hebben er vier een hogere opleiding. De overige twee zitten al in de CPRW/een bewonersorganisatie.

Van de vier respondenten die in potentie motivatie voor beleidsniveau hebben, hebben er drie een hogere opleiding.

Van de zes respondenten die geen motivatie hebben voor beleidsniveau hebben, hebben er vijf een lagere opleiding. Bij de respondenten in dit onderzoek bestaat er dus een duidelijke relatie tussen opleiding en motivatie voor participatie op beleidsniveau.

Van de zestien respondenten hebben er zes motivatie om deel te nemen aan beleidsoverleg, hebben vier dit in potentie en zes hebben deze motivatie niet. Twee functioneren al op beleidsniveau. In deze casus is er dus bij acht respondenten (vijftig procent) potentie voor doorstroming naar een hoger niveau. Van deze acht komen er vier uit Delft en vier uit Delfshaven. Van deze acht zouden er zes overwegen toe te treden tot de BO of de CPRW, twee willen niet vanwege gezondheid respectievelijk eerdere teleurstelling. Van de overgebleven zes zijn twee lid van een BC in Delft en willen toetreden indien zij worden gevraagd en stellen er vier voorwaarden aan hun toetreding. Deze voorwaarden zijn een nieuwe samenstelling voor een Nederlandse vrouw van in de zestig die nu in de Delftse BO zit, de agenda, kosten/baten en mate van invloed voor een hoogopgeleide Nederlandse man uit de Pupillenbuurt, de groeps cultuur en persoonlijk gevraagd worden voor een hoogopgeleide vrouw van Marokkaanse afkomst uit de Pupillenbuurt en de groeps cultuur en de agenda voor een hoogopgeleide Nederlandse vrouw uit de Pupillenbuurt.

In elk geval één respondent heeft zeker interesse en capaciteiten voor beleidsmatige zaken maar kiest bewust om zich nu te richten op de eigen buurt. Eén andere respondent is actief in de eigen buurt maar heeft interesse en capaciteiten om op een hoger niveau betrokken te raken.

Bovenstaande observaties zijn in het onderstaande schema overzichtelijk bijeengebracht (tabel 12)

Tabel 12. Toerusting en bereidheid respondenten beleidsoverleg

Code	Opleiding	In BC/BO/HO	Bekend met CPRW/BO	Motivatie beleidsniveau	Toerusting	Zou overwegen in CPRW te gaan
Delfshaven						
A	H	Niet meer	+	Ja	Voldoende	Nee
B	ML	Nee	-	Nee	Onvoldoende	Nee
C	ML	Ja	+/-	Nee	Voldoende	Nee, leeftijd
D	H	Nee	-	In potentie	Voldoende	Afhankelijk van agenda, kosten / baten, invloed
E	ML	Nee	-	Nee	Onvoldoende	Nee
F	ML	Nee	-	Nee	Voldoende	Nee
G	H	Nee	-	Ja	Voldoende	Afhankelijk van groeps cultuur en gevraagd worden
H	H	Nee	-	In potentie	Voldoende	Voorwaarden
Delft						
I	ML	Ja	+	Ja	Voldoende	Ja, indien gevraagd
J	H	Ja	+/-	Ja	Voldoende	Ja, indien gevraagd
K	ML	Ja	+/-	In potentie	Voldoende	Ja, indien nieuwe samenstelling
L	H	Ja	-	In potentie	Voldoende	Nee, wegens gezondheid
M	ML	Nee	+/-	Nee	Voldoende	Nee
N	H	Ja	+	Ja	Voldoende	Zit in CPRW
O	H	Ja	+/-	Nee	Voldoende	Nee
IJsselmonde						
P	ML	Ja	+	Ja	Voldoende	Zit in CPRW

## **Toelichting kwalificaties tabel 12.**

### *Lettercode*

*A tm P zijn codes om een unieke code aan de respondenten te geven.*

*Rood= Delfshaven*

*Geel=Delft*

*Groen=IJsselmonde*

### *Opleiding*

*H= hoog: HBO of WO*

*ML= middel/laag: mbo of lager*

### *In BC/BO/HO*

*Ja: respondent is lid van Bewonerscommissie (BC), Bewonersorganisatie(BO) en/of Huurdersorganisatie*

*Nee: respondent is geen lid van een van deze drie commissies en/of organisaties*

### *Bekend met CPRW/BO*

*+ respondent heeft zelf ervaring met/ooit contact gehad met leden CPRW/BO, weet ongeveer wat CPRW/BO doet*

*+/- respondent weet van bestaan CPRW/BO, heeft zelf geen contact gehad met leden, weet niet wat CPRW/BO doet*

*-, respondent weet niet van bestaan van CPRW/BO*

### *Motivatie beleidsniveau*

*Ja: uit antwoorden tijdens vraaggesprek blijkt dat er ook interesse is voor beleidsniveau en dat hij/zij zou overwegen op dit niveau te participeren*

*Nee: respondent geeft aan geen interesse te hebben op beleidsniveau te participeren*

### *Toerusting*

*Voldoende: uit antwoorden blijkt dat respondent qua kennis en vaardigheden, houding, resultaatverwachting en ervaringen (eigen oordeel respondent en/of inschatting van onderzoeker) in staat zou zijn op beleidsniveau te participeren.*

*Onvoldoende: aan bovenstaande voorwaarde wordt niet voldaan.*

### *Zou overwegen in CPRW/BO te gaan*

*Ja: respondent geeft stellig aan interesse te hebben kennis te maken met CPRW/BO om te zien of hij/zij zich hierbij wil aansluiten*

*Nee: respondent geeft stelling aan dat hij/zij niet overweegt zich aan te sluiten bij de CPRW/BO*

*Onder voorwaarde: respondent geeft aan dat hij/zij onder bepaalde voorwaarde zou overwegen kennis te maken met CPRW/BO*

### *Reden wel of niet*

*Belangrijkste reden waarom respondent wel of niet overweegt zich aan te sluiten bij CPRW/BO*

## 6. Analyse

### 6.1. Huidige participatie

#### 6.1.1. Motieven

Bij alle respondenten is er sprake van meer dan één motief. Alle respondenten noemen voldoening en plezier als motief. In aanvang zijn motieven vaak: het hebben van tijd en dit nuttig en/of plezierig willen besteden (intrinsieke motivatie) en het bijdragen aan een beter woonklimaat (extrinsieke motivatie). Onder bijdragen aan een beter woonklimaat valt ook het verbeteren van de manier waarop Woonbron de woningen en/of de buurt beheert. Naarmate men bezig is, blijven respondenten doorgaan door het plezier dat zij beleven, de voldoening van resultaat zien en of het kunnen helpen van mensen (flow).

Het opbouwen van een netwerk is voor een aantal respondenten een motief. Het doel van dit netwerk is om het vrijwilligerswerk effectiever te kunnen doen en in een enkel geval, bij mensen zonder betaald werk, ook om de kans op een betaalde baan te vergroten.

Hoger opgeleiden gebruiken een andere formulering voor het motief sociaal gedrag: zij noemen het 'meer binding krijgen met de mensen in de buurt' terwijl lager opgeleiden het omschrijven als 'mensen helpen', 'met kinderen bezig zijn' en 'mensen gelukkig zien'. Een verklaring voor dit verschil kan zijn dat 'binding' vakjargon is uit de sociale wetenschap dat lager opgeleiden minder gewend zijn te gebruiken.

De twee respondenten die als motief hebben iets voor kinderen te doen en de respondent die de nadruk legt op het ondersteunen van buurtgenoten zijn alle drie vrouwen van niet-Nederlandse afkomst uit de Pupillenbuurt in Delfshaven, hebben geen betaald werk en functioneren buiten de formele Woonbron structuur. Het is te verwachten dat mensen die participeren binnen de formele structuur van Woonbron meer gericht zijn op de manier waarop Woonbron zich inzet voor de woningen en de buurt en dat mensen daarbuiten (ook) gericht zijn op andere thema's.

Er zijn geen opvallende verschillen tussen de intrinsieke motieven van respondenten in Delfshaven en Delft.

De meeste respondenten worden actief in hun buurt om iets te doen aan de kwaliteit van hun woonomgeving. Zij gaan hiermee door omdat er nog zaken te verbeteren zijn maar ook omdat het leuk is en voldoening geeft. In Delft kiest men vaker een bewonerscommissie op complexniveau om dit doel te bereiken omdat er in de Delftse casus vaker een bewonerscommissie bestaat. In Delfshaven zijn er, behalve in Schiemond, weinig woningen in complexen georganiseerd. Dit kan de reden zijn dat er bijna geen bewonerscommissies op complexniveau zijn. In Schiemond waar woningen wel complexmatig zijn gebouwd, zijn echter ook geen bewonerscommissies op complexniveau. Er is op dit punt dus een verschil tussen Delfshaven en Delft. In de Pupillenbuurt ontstond een netwerk van betrokken bewoners die, elk met hun eigen motieven, de buurt willen verbeteren. In Delfshaven is men vaker gericht op het tegengaan van de achteruitgang van de buurt en het aanpakken van leefbaarheidsproblemen terwijl in Delft het in vrijwel alle gevallen gaat om de wijze waarop Woonbron het complex onderhoudt. Dit is verklaarbaar omdat Delfshaven ernstiger leefbaarheidsproblemen kent en kende dan Delft. In Delfshaven zetten vier respondenten zich vooral in voor welzijnsactiviteiten zoals speelmogelijkheden voor kinderen of de belangen van buurtbewoners van niet-Nederlandse afkomst. In Delft vond ik geen respondenten die dit deden. Dit kan een toevallige selectie van respondenten zijn maar het kan ook zijn dat de behoefte aan dit soort activiteiten in een wijk als Delfshaven hoger is waardoor mensen juist hier deze initiatieven nemen.

#### Overeenkomsten en verschillen cases

De motieven van respondenten komen sterk overeen: het verschil zit in de wijze waarop respondenten in de beide cases vormgeven aan hun betrokkenheid. In Delfshaven richten respondenten zich op veiligheid en welzijnsvoorzieningen zoals spelen en ontmoeting waarbij zij vaker individueel of als onderdeel van een netwerk optreden. Respondenten in Delft maken vaker deel uit van een vaste structuur (commissie of organisatie) en richten zich vaker op de manier waarop Woonbron haar werk doet.

#### 6.1.2. Demografische kenmerken

Het wel of niet hebben van betaald werk speelt een rol hoewel er in deze cases ook mensen met betaald werk zijn die daarnaast aanzienlijke tijd besteden aan participeren. De mensen die geen betaald werk hebben, hebben vaker een ideologisch motief terwijl de werkenden vaker een extrinsiek motief hebben. Een mogelijke verklaring is dat extrinsieke motieven zwaarder wegen waardoor mensen bereid zijn dit ook naast hun werk te doen. Bij hoger opgeleiden speelt bij hun motivatie een rol dat zij beroepsmatig opgedane kennis en ervaring kunnen inzetten. Bij lager opgeleiden gaat het vaker om het op de hoogte blijven en weten wat er speelt. De hoger



opgeleiden zijn zich vooraf bewust dat zij kennis en vaardigheden bezitten die zij kunnen inzetten, lager opgeleiden komen er soms tijdens en door het participeren achter dat zij kennis en vaardigheden bezitten die zij met succes kunnen inzetten. Deze ervaring draagt bij aan hun zelfvertrouwen en daarmee aan hun toerusting. De mate van toerusting bepaalt op welk niveau iemand participeert én op welk niveau iemand flow ervaart. Twee laagopgeleide respondenten van niet-Nederlandse afkomst voelen zich belemmerd om actief deel te nemen aan vergaderingen terwijl twee academisch opgeleide respondenten aangeven het niveau aan de lage kant te vinden. Respondenten met een niet-Nederlandse afkomst hechten meer waarde aan een persoonlijke benadering, een persoonlijke uitnodiging en zoeken steun, zeker als de toerusting minder is, bij personen die zij vertrouwen. Leeftijd speelt een rol omdat na pensionering men meer tijd heeft. Anderzijds is een te hoge leeftijd een belemmering om een stap te maken richting beleidsniveau. Sekse blijkt in deze cases geen factor van invloed op participatie. Het enige dat hier op is af te dingen is dat de drie respondenten die met name welzijnsactiviteiten ondernemen allen vrouw zijn. De drie respondenten die als motief loopbaanontwikkeling hebben, zijn allen relatief jong en van niet-Nederlandse afkomst. Dit laatste kenmerk hoeft niet relevant te zijn omdat onder de relatief jongere respondenten (tot 50 jaar) mensen van niet-Nederlandse afkomst zijn oververtegenwoordigd (4 van de 6).

#### Overeenkomsten en verschillen cases

De grootste verschillen tussen de cases zitten in leeftijd en etnische afkomst van de respondenten. In Delfshaven, waar de traditionele participatiestructuur nagenoeg ontbreekt, zijn respondenten op deze kenmerken aanzienlijk gedifferentieerder. In Delft bestaat (nog) wel een traditionele participatiestructuur maar vond ik vrijwel uitsluitend oudere mensen van Nederlandse afkomst.

### 6.1.3. Katalysators

#### Activators

Gevraagd worden blijkt cruciaal. Slechts vijf van de zestien respondenten zijn uit zichzelf actief geworden. Een uitnodiging voor een vergadering van een instantie of een medebewoner kan voldoende zijn om iemand te activeren. In Delft lieten twee hoogopgeleide respondenten zich overhalen door een persoonlijk verzoek van een medebewoner. In de casus Delfshaven werden drie laagopgeleide vrouwen van niet-Nederlandse afkomst door familie of iemand die zij vertrouwen gevraagd en raakten daardoor betrokken. Procedurele ontevredenheid gaat in Delft om Woonbron die in de ogen van de respondenten haar werk niet goed doet en in Delfshaven om zaken die in de buurt niet op orde zijn zoals veiligheid of leefbaarheid. In drie andere situaties leidden persoonlijke omstandigheden zoals persoonlijke problemen of een overdaad aan vrije tijd en op het juiste moment gevraagd worden tot participatie.

Gevraagd worden of ontevredenheid is dus vrijwel altijd een aanleiding om te beginnen. Er plezier aan beleven of 'flow' ervaren draagt bij aan of is zelfs een voorwaarde om ermee door te gaan. Hierbij is er een relatie tussen flow en de aard van het motief. Bij respondenten die vooral door extrinsieke motieven worden gedreven, is de voldoening ook meer afhankelijk van het behaalde resultaat. Respondenten die meer door intrinsieke motieven worden gedreven ontlenen meer plezier aan de activiteit zelf. Alle respondenten die ik sprak hebben in min of meerdere mate plezier in het werk dat zij doen. Sommigen zijn er wat minder uitgesproken over en bij sommigen straalt de voldoening ervan af. Tegenslag doet niet altijd af aan de voldoening. Zoals de respondent van in de zestig van Nederlandse afkomst die lachend zegt dat zij bij tegenwerking alleen maar feller wordt. Drie hoogopgeleide respondenten zeggen dat zij door het participatiewerk dat zij doen meer binding krijgen met de buurt en daardoor weer gestimuleerd worden. Voor alle respondenten geldt dat als er resultaten (zouden) worden geboekt men flow ervaart. Deze flow is echter geen voorwaarde om door te gaan omdat men bijna unaniem aangeeft ondanks tegenslag toch door te gaan. Wat opvalt is dat procedurele ontevredenheid uitsluitend door Nederlandse respondenten als activator wordt genoemd.

#### Disincentives

De belangrijkste disincetive is een ongunstig uitvallende kosten-batenafweging in de zin van geïnvesteerde tijd versus behaalde resultaten. Respondenten noemen deze wel maar uit de cases blijkt niet dat mensen bij het uitblijven of lang op zich laten wachten van resultaten ook daadwerkelijk afhaken. Men ervaart misschien minder flow of frustratie maar men gaat wel door in de hoop dat het resultaat alsnog wordt behaald. Hetzelfde geldt voor feedback omdat dit ook gaat om een (positieve) reactie van Woonbron of een andere organisatie op iemands inzet. Groepscultuur bepaalt de mate waarin men aansluiting voelt. Dit bepaalt mede kans op flow, in deze cases blijkt dat groepscultuur soms leidt tot frustratie maar, op één situatie na, niet tot afhaken. Groepscultuur is wel een belangrijke overweging om toe te treden tot een nieuwe groep.

Men vraagt zich af waar men instapt alvorens de stap te nemen. In de enkele gevallen dat Woonbron een vergoeding betaalt voor het participeren in hun formele structuur (Delft) kan dit een reden zijn om vast te houden aan de positie, ondanks eventuele disincentives. Dit werd wel gesuggereerd door enkele respondenten maar werd niet door betrokken respondenten zelf bevestigd.

#### Abstractieniveau

Vrijwel alle respondenten zijn in de eerste plaats gericht op hun eigen woonomgeving. Dit is onafhankelijk van hun demografische kenmerken of persoonlijke situatie. Binnen de eigen woonomgeving is de één op praktisch niveau bezig met 'handen uit de mouwen' dingen en een ander met meer abstracte zaken als onderhoudsplannen of een integraal plan voor de buurt. De interesse om op een hoger abstractieniveau na te denken hangt direct samen met het opleidingsniveau. Lager opgeleiden zijn ook wel met meer abstracte onderwerpen bezig en zijn hier dan vaak 'ingegroeid'. In de cases zitten enkele laagopgeleide respondenten waarbij een ontwikkeling naar meer abstracte of beleidsmatige onderwerpen zichtbaar is of mogelijk lijkt. Een hoger abstractieniveau/beleidsniveau is voor een deel van de respondenten interessant vanwege de uitdaging, het bredere netwerk of vanwege de mogelijkheid om onderwerpen op een hoger niveau te agenderen. Dit hangt samen met de motieven: degene die wordt gedreven door interesse of de wens tot loopbaanontwikkeling gaat voor de uitdaging en het netwerk terwijl degene die vooral zijn eigen woonomgeving wil verbeteren, gebruik wil maken van de mogelijkheid om zijn zaken op een hoger niveau te agenderen. Met vier van de zestien heeft slechts een klein deel van de respondenten uit zichzelf nadrukkelijk interesse in het hogere abstractieniveau.

#### Overeenkomsten en verschillen cases

In beide cases zijn de meeste respondenten vooral gericht op de eigen woonomgeving. Activators zijn in beide gevallen gevraagd worden en/of procedurele ontevredenheid. Disincentives zijn in beide cases gebrek aan feedback, ongunstige kosten-batenverhouding of groepscultuur. Het verschil tussen de cases is dat groepscultuur als disincentive in Delft een grotere rol speelt omdat de traditionele participatiestructuur daar minder open en daarmee toegankelijk is dan de netwerkstructuur die in de casus Delfshaven overwegend aan de orde is.

### 6.2. Participatie op beleidsniveau

Het abstractieniveau waarop iemand zich wil begeven is geen garantie maar wel een voorwaarde voor het deelnemen aan beleidsoverleg.

#### 6.2.1. Motivatie

Een eerste voorwaarde is dat iemand motivatie voelt voor het abstractieniveau dat beleidsoverleg vereist. Abstractieniveau betekent hier beleidsmatig bezig willen zijn én breder willen kijken dan de eigen woonomgeving. Er is in beide cases een directe relatie tussen motivatie voor participatie op beleidsniveau en het opleidingsniveau: de respondenten die uit zichzelf deze motivatie hebben zijn of hoger opgeleid of participeren al op beleidsniveau. Andersom geldt deze relatie niet automatisch: een hoogopgeleide respondent uit de Pupillenbuurt is wel beleidsmatig bezig voor zijn eigen buurt maar heeft niet zonder meer motivatie voor beleidsoverleg met Woonbron omdat dat over een groter geografisch gebied gaat. In de matrix abstractieniveau zit deze respondent dus in het kwadrant 'lokale leiders' terwijl voor beleidsniveau 'brede betrokkenen' nodig zijn.

Tabel 13. Positionering respondent in matrix abstractieniveau

Abstractieniveau	Eigen buurt	De stad/de regio
<b>Hoog</b> Denkers (‘zij die vergaderen leuk vinden’)	Lokale leiders 	Brede betrokkenen
<b>Laag</b> Doeners (‘handen uit de mouwen voor tastbare resultaten’)	Lokaal sociaal kapitaal	Vliegende brigade

De meeste respondenten willen, vaak gedreven door maatschappelijke betrokkenheid en als het even kan op een leuke en gezellige manier, een bijdrage leveren aan een prettige en leefbare buurt. De nadruk ligt voor de meesten op de eigen buurt waarbij de interesse voor andere buurten, laat staan andere steden, veel minder is. Een drietal respondenten geven daarbij aan dat zij 'echte doeners' zijn, zij willen dingen doen die direct tot een tastbaar resultaat leiden. Uit deze cases blijkt dat ongeveer de helft van actieve bewoners (ook) wel op een wat abstracter niveau wil meepraten. Het motief kan dan nog steeds zijn om de eigen buurt te verbeteren en dit op een hoger niveau te agenderen. Omdat voldoening en plezier een belangrijk motief is, vragen bewoners zich ook af in wat voor sfeer het overleg op beleidsniveau gebeurt en of dit tot zichtbaar resultaat leidt. Een respondent die zowel bij de bewonersorganisatie als de huurdersorganisatie actief is merkt bijvoorbeeld op dat de sfeer bij de lokale organisatie meer ongedwongen en 'gezelliger' is.

#### Overeenkomsten en verschillen cases

In beide cases heeft een deel van de respondenten motivatie voor participatie op beleidsniveau. In Delfshaven stellen respondenten vaker voorwaarden aan de agenda, invloed en groeps cultuur. Dit kan veroorzaakt worden door onbekendheid met participatie in de Woonbron-structuur.

#### **6.2.2. Toerusting**

Respondenten ontlenen hun toerusting niet alleen aan hun opleiding. Ervaring met participatie speelt ook een rol doordat respondenten ervaring opdoen en winnen aan zelfvertrouwen. Respondenten met een hogere opleiding ervaren een lagere drempel om deel te nemen aan beleidsoverleg. Respondenten met een lagere opleiding kunnen groeien naar beleidsniveau. De perceptie van het vereiste niveau speelt hierbij vanzelfsprekend een rol. Een aantal respondenten lijkt het vereiste niveau te overschatten dan wel zichzelf te onderschatten. Het op beleidsniveau participeren is in sommige gevallen dus 'ontwikkelaar'. Er is een relatie tussen de mate van toerusting van de respondenten en het belang van een persoonlijke relatie: hoe minder de toerusting (opleiding, zelfvertrouwen, ervaring) hoe meer invloed een persoon die het vertrouwen heeft van de respondent kan uitoefenen. Hetzelfde geldt voor een persoonlijke benadering: deze is belangrijker naarmate de toerusting lager is.

De toerusting van respondenten is in beide cases van een vergelijkbaar niveau. Door verschillen in demografie spelen sommige factoren in de ene cases een grotere rol dan in de andere. Zie hierna.

#### **6.2.3. Demografische kenmerken**

Er is een duidelijke relatie tussen opleiding en motivatie voor participatie op beleidsniveau: op één na alle respondenten met een hogere opleiding hebben motivatie voor beleidsniveau terwijl van de acht respondenten met een lagere opleiding er slechts drie motivatie hebben voor beleidsniveau. Er is ook een relatie, hoewel deze minder sterk lijkt, tussen de arbeidsmarktsituatie en bereidheid tot participatie in het algemeen. Respondenten met een niet-Nederlandse afkomst zijn gevoeliger voor de persoonlijke relatie en het vertrouwen dat zij in iemand hebben. Respondenten van Nederlandse afkomst laten zich eerder activeren door procedurele ontevredenheid. Verder lijken demografische kenmerken weinig tot geen voorspellende waarde te hebben voor de bereidheid te participeren.

Door de jongere en etnisch meer diverse groep actieve respondenten is de motivatie voor participatie op beleidsniveau in Delfshaven minder vanzelfsprekend en meer afhankelijk van een persoonlijke benadering dan in de casus Delft waar de respondenten meer vertrouwd zijn met de traditionele participatiestructuur.

#### **6.2.4. Katalysators**

De katalysators die een rol spelen op een lager niveau zijn ook voor het beleidsniveau relevant. Gevraagd worden is ook hier van doorslaggevend belang. Zeker als men zich onzeker voelt over de eigen toerusting is een persoonlijke benadering, en zeker als dit door iemand gebeurt die men vertrouwt, een effectief middel om mensen te werven. Het ervaren van voldoening en plezier oftewel flow bepaalt of men blijft participeren. Bij kosten baten gaat het vooral om tijd versus resultaat. Zolang er resultaten zijn wil men graag tijd investeren. Ook wanneer resultaten slechts moeizaam worden geboekt blijven respondenten volhouden. Wanneer de resultaten voor de eigen woonomgeving meer op de achtergrond raken en het meer om feedback geven op Woonbron beleid wordt, willen enkele respondenten de kosten-batenbalans hersteld zien met een (onkosten)vergoeding. Feedback is in alle situaties belangrijk, dus ook op beleidsniveau. Gevraagd naar wat belangrijk is voor hun motivatie om deel te nemen aan beleidsoverleg geven respondenten te verwachten dat de eigen inbreng leidt tot resultaat en dat het niet blijft bij 'praten, praten en nog eens praten'. Groeps cultuur is belangrijk omdat men zich niet aansluit bij een groep waarvan men geen positief beeld heeft.

### **6.2.5. De cultuur per context**

De cases Delfshaven en Delft kunnen door de bril van de vier groepsstructuren: Hiërarchie, Markt, Netwerk en Wij-gemeenschap worden beschouwd.

Bij de participatie van bewoners in Delft domineren de kenmerken van Hiërarchie en Wij-gemeenschap. De getrapte structuur van bewonerscommissies die hun subsidie via de bewonersorganisatie aanvragen en voor de terugkoppeling van het overleg tussen Woonbron en de CPRW afhankelijk zijn van de jaarvergaderingen van de VBD duidt op een stricte hiërarchische ordening. Verder hebben de bewonerscommissies, voor zover bekeken in dit onderzoek, en zeker de VBD duidelijke kenmerken van een Wij-gemeenschap met langzittende leden en door de jaren ingesleten patronen. De CPRW is om dezelfde reden te typeren als een echte Wij-gemeenschap. Deze structuur en werkwijze past goed bij de wijze waarop Woonbron haar formele participatie heeft vormgegeven. Zij overlegt op beleidsniveau met bewoners die via de getrapte structuur gevoed worden door hun achterban in de bewonersorganisatie en de bewonerscommissies. Uit de interviews blijkt echter dat bewoners op complexniveau zich niet altijd vertegenwoordigd voelen. De formele participatiestructuur is dus aanwezig maar de representativiteit is in de beleving van bewoners niet optimaal en de continuïteit is door vergrijzing in gevaar.

De situatie in Delfshaven is anders. Hier bestaat de traditionele getrapte structuur niet (meer). Er is wel een overkoepelende Bewonersraad maar deze heeft nauwelijks een onderliggende structuur. Zelfs de relatie met het Huurdersplatform Schiemond is losjes te noemen. Er zijn echter wel degelijk actieve bewoners in de wijken. Alleen in de Pupillenbuurt zijn dit er al tientallen. Deze actieve bewoners functioneren geheel los van de formele participatiestructuur van Woonbron. Zij kennen geen vaste structuur, zijn onafhankelijk en vinden elkaar via netwerken. Deze netwerken lopen door elkaar en via via weten respondenten elkaar te vinden als iemand iets nodig heeft. Woonbron is aangehaakt bij (een deel van) deze netwerken doordat de sociaal beheerder en de gebiedscoördinator contacten onderhoudt met verschillende leden van deze netwerken. De contacten zijn vaak ad hoc en gericht op iets wat op dat moment speelt. Vaste vergadermomenten zijn er wel, bijvoorbeeld van Buurt Bestuurt, maar hier is de samenstelling dan weer wisselend omdat iemand komt als hij of zij iets in wil brengen of op de hoogte wil blijven.

Door de verschillende eigenschappen van de groepsstructuren hebben deze verschillen tussen de beide contexten gevolgen voor de participatie. In Delft bestaat een stabiele structuur die functioneert omdat men weet wat men aan elkaar heeft en omdat de regels duidelijk zijn. Het probleem is dat de structuur niet gemakkelijk toegankelijk is voor nieuwkomers; als geheel vergrijst de structuur daardoor. Nieuwkomers die zich aansluiten moeten zich schikken naar de bestaande gang van zaken. Een enkele uitzondering daargelaten sluiten zich geen nieuwkomers aan.

In Delfshaven is de traditionele structuur vrijwel verdwenen. De oorzaak hiervan valt buiten het kader van dit onderzoek. Er bestaat geen vaste en stabiele structuur maar er zijn wel actieve bewoners. Er bestaan netwerken die laagdrempelig zijn: het is niet moeilijk je aan te sluiten. Deze netwerken functioneren in de context van Delfshaven goed: er zijn tientallen mensen en misschien wel honderden mensen verbonden door deze netwerken. Woonbron is wel aangehaakt aan deze netwerken en gebruikt deze voor haar werk in deze wijk. Zij heeft echter nog geen manier gevonden om deze netwerken te koppelen aan haar formele participatiestructuur zodat zij hier ook op beleidsniveau gebruik van kan maken.

### **6.3. Integrale analyse**

Welke samenvattende analyse volgt uit de voorgaande paragrafen?

#### **Motieven**

Een deel van de bewoners wil participeren en is daarbij primair gericht op de eigen woonomgeving. De motivatie neemt af als het (uitsluitend) over een groter geografisch gebied gaat. Intrinsieke en extrinsieke motieven gaan hand in hand; bewoners willen wat betekenen voor de samenleving en tegelijkertijd op een plezierige manier bijdragen aan hun eigen woonkwaliteit. Hoger opgeleiden hebben eerder motivatie voor participatie op beleidsniveau dan lager opgeleiden. Loopbaanontwikkeling en/of netwerkontwikkeling is een van de motieven om te participeren.

#### **Toerusting**

De toerusting en de uitdaging (van beleidsoverleg) moeten in balans zijn. Een hogere opleiding verlaagt de drempel om deel te nemen aan beleidsoverleg. Houding en (positieve) ervaringen dragen ook bij aan de toerusting. Mensen met onvoldoende toerusting kunnen toegroeien naar het beleidsniveau. Hoe lager de toerusting hoe groter het belang van de relatie met en het vertrouwen

in iemand die uitnodigt tot deelname aan beleidsoverleg. Hoger opgeleiden worden ook gemotiveerd doordat zij hun specifieke kennis willen inzetten. Het abstractieniveau (complexiteit en focus op eigen woonomgeving) waarop bewoners kunnen en willen opereren bepaalt hun bereidheid tot deelname aan participatie op beleidsniveau.

#### Demografie

Demografische kenmerken hebben een beperkte invloed op participatie. Sekse en leeftijd bleken in dit onderzoek geen invloed te hebben, het wel of niet hebben van betaald werk en dus beschikbare tijd speelt een grotere rol als bewoners met name intrinsiek gemotiveerd zijn. Opleiding heeft grote invloed op de bereidheid tot deelname aan beleidsoverleg. Bewoners met een niet-Nederlandse afkomst participeren eerder wanneer zij worden gevraagd door iemand die zij persoonlijk kennen en vertrouwen.

#### Katalysators

Activators, disincentives en abstractieniveau hebben een grote invloed op de mate waarin motieven leiden tot daadwerkelijke participatie. Veruit de belangrijkste activator is gevraagd worden, bij voorkeur door iemand die je kent en vertrouwt. Ook procedurele ontevredenheid, bijvoorbeeld als Woonbron haar werk niet goed doet of als de leefbaarheid in de buurt wordt bedreigd werkt als activator. Twee belangrijke disincentives zijn gebrek aan resultaat en/of feedback (door Woonbron of bewonersorganisaties) en een niet passende groeps cultuur.

Groeps cultuur is de belangrijkste disincen-tive voor participatie op beleidsniveau. De bestaande bewonersorganisaties hebben bij de respondenten in dit onderzoek geen goed imago en worden niet als toegankelijk ervaren. Dit belemmert de toetreding van nieuwe leden. Groeps cultuur speelt in Delft een andere rol dan in Delfshaven. In Delft worden actieve bewoners ontmoedigd door de specifieke groeps cultuur van de gevestigde bewonersorganisatie. In Delfshaven bestaat de traditionele participatiestructuur nauwelijks en vinden actieve bewoners elkaar via informele netwerken. Een netwerk is meer open en daardoor toegankelijker en vrijblijvender. De traditionele structuur en de netwerken in wijken zijn niet met elkaar verbonden. De demografische verschillen tussen de actieve bewoners in de traditionele structuur in Delft en het informele netwerk in Delfshaven zijn opvallend. De actieve bewoners in Delft zijn gemiddeld ouder en vaker van Nederlandse afkomst dan die in Delfshaven.

#### Participatie (op beleidsniveau)

Participatie op het hogere abstractieniveau is niet voor iedereen weggelegd. Een selectieve (veelal hoger opgeleide) groep kan hiervoor worden gemotiveerd. De omstandigheden (relatie met de eigen woonomgeving, feedback en groeps cultuur) en de wijze waarop bewoners worden gevraagd zijn van belang.

## 7. Conclusies en aanbevelingen

### 7.1. Conclusies

Uit de analyse blijkt dat de participatie in Delfshaven en Delft anders van karakter zijn. In Delfshaven ontbreekt de formele structuur vrijwel geheel. Er zijn echter wel degelijk bewoners actief betrokken bij hun buurt. Zij functioneren als 'activists' volgens de participatietriangel van May. In Delft is er wel een structuur van bewonerscommissies en een bewonersorganisaties en functioneren actieve bewoners vaker als 'office holders'; op reguliere basis in een bestuur.

De werelden van de formele getrapte bewonersparticipatie van Woonbron en de overige actieve bewoners in de wijken waar Woonbron bezit heeft zijn onvoldoende met elkaar verbonden. Binnen de formele participatiestructuur zijn overwegend bewoners van oorspronkelijk Nederlandse afkomst actief die vaak al vele jaren op dezelfde plek zitten en inmiddels een (zeer) hoge leeftijd hebben bereikt. De formele participatie vervult nog wel een formele rol in het legitimeren van het beleid van Woonbron maar heeft slechts beperkt aansluiting bij de bewoners van Woonbron. De overige actieve bewoners bezitten de demografische diversiteit waar Woonbron binnen haar formele participatie behoefte aan heeft.

De centrale vraag in dit onderzoek is:

Welke factoren spelen een rol bij huurders (die wel op andere niveaus participeren of participeerden) om wel of niet deel te nemen aan het beleidsoverleg op bedrijfsniveau met Woonbron?

Het antwoord dat uit dit onderzoek naar voren komt luidt:

Een deel van de bewoners die nu op een ander niveau actief is, heeft (in potentie) de motivatie en de toerusting om deel te nemen aan beleidsoverleg. De belangrijkste factoren die een rol spelen bij het daadwerkelijk gaan participeren op beleidsniveau zijn:

1. Of de participatie aansluit bij motieven;
2. Of de toerusting op niveau is of ontwikkeld kan worden;
3. Of mensen (op persoonlijke wijze) gevraagd worden;
4. Of de groeps cultuur aansluit bij de persoonlijke verwachtingen zodat men zich prettig voelt.

Ad 1.

De manier van participatie en wat dit de bewoner oplevert moet aansluiten bij de motieven van bewoners. Vrijwel alle bewoners willen door te participeren (ook) bijdragen aan de kwaliteit van zijn of haar eigen woonomgeving. Daarnaast kunnen intrinsieke motieven als ideologie of voldoening en plezier en extrinsieke motieven als resultaat behalen of loopbaanontwikkeling een rol spelen. Een materiële beloning kan in sommige gevallen een extra incentive zijn.

In potentie sluit de participatie bij Woonbron aan bij de meest voorkomende motieven. Verbeteren van de woonomgeving staat altijd op de agenda, zij het dat het in beleidsoverleg over een wat groter geografisch schaalniveau gaat. Met de bewonersorganisaties bespreekt Woonbron zaken over het geografische gebied dat onder deze bewonersorganisatie valt. Tot op zekere hoogte moeten daar lokale knelpunten aan de orde kunnen komen.

Of deelnemers plezier en voldoening ervaren, hangt in aanzienlijke mate of er resultaten worden geboekt en of er aansluiting is bij de groeps cultuur (zie punt 4).

Ad 2.

Van de respondenten in beide cases zijn allen op twee na voldoende toegerust om deel te nemen aan beleidsoverleg. In een aantal gevallen zijn respondenten hier zelf nog wat onzeker over. Door te participeren neemt de toerusting van bewoners toe. Er is dus ontwikkeling richting beleidsoverleg mogelijk. Voldoende toerusting is een voorwaarde maar geen garantie voor participatie op beleidsniveau. Bewoners moeten dit abstractieniveau ook nastreven. Tabel 13 toont bijvoorbeeld een respondent die wel het gewenste niveau van complexiteit nastreeft maar tegelijkertijd gericht is op de eigen woonomgeving.

Demografische kenmerken zijn van betekenis omdat hoger opgeleiden sneller in kunnen stromen op beleidsniveau. Lager opgeleiden kunnen door positieve ervaringen met het participeren toegroeien naar deelname op beleidsniveau. Het hebben van specifieke kennis en ervaring opgedaan door opleiding en/of beroep (bouwkundig, administratief, sociaal) is vooral voor hoger opgeleiden een motief om te participeren.

#### Ad 3.

In beide cases bleken twee respondenten zonder meer bereid te zijn te participeren indien zij gevraagd zouden worden en enkelen gaven aan dit onder voorwaarden te zijn. Deze voorwaarden waren een groepscultuur waar zij aansluiting bij vinden, dat zij resultaten zien van hun inbreng, dat de hoeveelheid benodigde tijd overzienbaar is en dat de vergaderlocaties in de nabijheid van hun woning zijn. Persoonlijk gevraagd worden door iemand die zij vertrouwen verhoogt, zeker naarmate de toerusting minder is en in sterkere mate bij bewoners van niet-Nederlandse afkomst, de kans op succes.

#### Ad 4.

Hier bestaan twee knelpunten die belemmerend werken op de toetreding van nu al actieve mensen met motivatie en toerusting voor beleidsoverleg:

- a. Onbekendheid van beleidsoverleg en de Bewonersorganisaties/CPRW (BO/CPRW)
- b. Reputatie en imago van de BO/CPRW bij hen die deze organisaties kennen

#### Ad a. Onbekendheid BO/CPRW

De meeste actieve bewoners die deel uitmaken van de 'formele', getrapte participatiestructuur van bewonerscommissie, bewonersorganisatie en huurdersorganisatie kennen de lokale BO/CPRW of hebben er weleens van gehoord. Met uitzondering van één bewoner die actief is binnen een VvE kent geen van de bewoners die buiten deze structuur actief zijn de BO/CPRW. Als de formele bewonersvertegenwoordigers van Woonbron onder actieve bewoners al beperkt bekend zijn dan zal dit onder overige bewoners in sterkere mate gelden. Dit is een belangrijke belemmering.

#### Ad b. Reputatie en imago BO/CPRW

Bij de respondenten die gehoord hebben van de BO/CPRW of die BO/CPRW uit eigen ervaring kennen, hebben deze organisaties geen goede reputatie of imago. Punten van kritiek zijn de hoge leeftijd en daardoor minder 'bij de tijd zijn', beperkte professionaliteit, slechte afspiegeling van de achterban, de communicatie richting de achterban, geen aansluiting hebben met de achterban en daardoor onvoldoende weten wat er speelt. Enkele respondenten spreken van gebrek aan onderling vertrouwen en machtsstrijd binnen de CPRW en in mindere mate binnen een van de bewonersorganisaties. Tot slot bestaat bij enkele respondenten de indruk dat bestuursleden van de BO/CPRW te veel waarde hechten aan de vermeende status en misschien ook wel de financiële vergoeding die hun positie oplevert. Een matig tot slechte reputatie bij hen die BO/CPRW kennen belemmert het zelf toetreden en het doen van aanbevelingen of het voordragen van potentiële kandidaten. Als dit imago en deze reputatie de werkelijke situatie weerspiegelt, kan dit nieuwe toetreders die zich melden afschrikken of ontmoedigen.

Uit de vergelijking van de cases Delfshaven en Delft blijkt dat het probleem van het gebrek aan vernieuwing van de participatie een nog dieper liggende oorzaak heeft dan hiervoor beschreven: de getrapte structuur en de bijbehorende groepsculturen Hiërarchie en Wij-gemeenschap zijn (deels) uit de tijd en spreken nog slechts een zeer klein deel van de bewoners van Woonbron aan. Met het aanpassen van bovengenoemde factoren kan de participatie partieel worden verbeterd. Voor een structurele verbetering en revitalisatie van de participatie van Woonbron moet de structuur op de schop. Het Netwerk lijkt door de open structuur en laagdrempeligheid meer kansen te bieden om ook in de toekomst bewoners te betrekken bij het werk van Woonbron.

## **7.2. Aanbevelingen**

### **1. Sluit aan bij motieven van mensen**

Bewoners willen in bijna alle gevallen bijdragen aan de kwaliteit van hun eigen woonomgeving. Hoewel dit voor bewoners die op een hoger abstractieniveau participeren wellicht in mindere mate geldt, doet Woonbron er goed aan te zorgen dat ook in beleidsoverleg de verbinding met de wijken en buurten herkenbaar blijft.

Voor de bewoners die vooral gemotiveerd zijn om resultaten te boeken moet er ook iets te halen zijn. Zorg dus dat er (ook) concrete zaken besproken worden en zorg voor een goede follow up zodat gemaakte afspraken ook worden uitgevoerd.

Voldoening en plezier is een belangrijk motief voor bewoners. Woonbron moet zich bewust zijn van het verschil in belangen en perspectief tussen Woonbron als organisatie en haar bewoners.

Woonbron zoekt legitimatie van haar beleid terwijl bewoners prettig willen wonen en op een leuke manier hun belangen dienen of iets goeds doen voor bewoners in de wijk. Pas dus op dat je mensen niet afschrikt met het alleen maar doornemen van droge management rapportages maar maak het ook een beetje leuk en interessant. Zorg voor een gevarieerde agenda en vier successen. Welke beloning effectief is, is afhankelijk van de motieven die mensen hebben. Voor de één zal dit de ervaren flow van goede bijeenkomsten en gezamenlijk resultaat boeken zijn terwijl een ander gedreven zal worden door de mogelijkheid zijn of haar netwerk te ontwikkelen. Een passende vergoeding in gevallen dat Woonbron vooral vraagt om feedback op haar beleid lijkt door iedereen te worden gewaardeerd en kan een incentive zijn.

### **2. Besteed aandacht aan (het ontwikkelen van) toerusting**

Volgens May (2006) zijn er geen alternatieven voor het praten met usual suspects als je continu en op hoog (abstractie-) niveau dialoog wilt voeren met betrokken participanten. Het merendeel van de burgers heeft namelijk wat anders te doen. May pleit ervoor de mensen die wel bereid zijn op dit niveau en in deze intensiteit mee te doen te koesteren. Om hen te behouden en hun capaciteiten te ontwikkelen adviseert hij tot het aanbieden van scholing, training e.d. om het sociale kapitaal te vergroten.

Het basismodel burgerbetrokkenheid (WRR, 2012) stelt dat toerusting en uitdaging met elkaar in balans moeten zijn wil iemand succesvol en blijvend participeren. Deze relatie is in deze cases zeer herkenbaar. Meerdere respondenten gaven aan onzeker te zijn over de eisen die gesteld worden en of zij daaraan zouden kunnen voldoen. Het gaat hierbij over de perceptie van de eisen (uitdaging) en de perceptie van de mate waarin men aan deze eisen kan voldoen (toerusting). WRR adviseert dat wanneer mensen niet willen participeren omdat zij geen zin in gedoe hebben of denken dat zij onvoldoende zijn toegerust deze mensen eerst voor iets kleins te vragen en zo toe te werken naar meer/intensievere betrokkenheid. Dit sluit aan bij het beeld dat uit de vraagesprekken naar voren komt dat respondenten zich ontwikkelen of zouden willen ontwikkelen naar een hoger abstractieniveau. De juiste ondersteuning is hierbij een succesfactor. Uit deze cases blijkt dat een persoonlijke vertrouwensband met iemand van de corporatie mensen kan helpen een stap te maken.

Er is een relatie tussen specifieke expertise en de bereidheid deze in te zetten. Met name hoger opgeleide bewoners met specifieke competenties zijn eerder gemotiveerd een bijdrage te leveren binnen hun competentiegebied dan bewoners zonder specifieke competenties. Let op: Hier speelt bewustzijn en zelfvertrouwen een rol. Soms zijn bewoners zich niet bewust welke competenties zij hebben. Woonbron kan bewoners helpen met hun loopbaanontwikkeling. Biedt mensen de mogelijkheid een netwerk te ontwikkelen, een opleiding te doen of een stage te lopen binnen woonbron. Woonbron heeft een traineeprogramma. Werf trainees uit de eigen wijken en train hen 'on the job' terwijl zij meedraaien in de participatie.

Tenslotte moet rekening worden gehouden met de verschillende stijlen van betrokkenheid zoals beschreven door de WRR. Verantwoordelijken, Volgzaam, Pragmatici en de Critici hebben verschillende verwachtingen en moeten, zoals May (2006) stelde, situationeel worden benaderd.

### **3. Ga proactief op zoek en vraag mensen te participeren**

Gevraagd worden is dé aanleiding voor bewoners om betrokken te raken en actief te worden. Persoonlijk gevraagd worden en dan bij voorkeur door iemand die je kent en vertrouwt, verhoogt de kans op succes aanzienlijk. Dit pleit voor het actief werken aan netwerken in de buurt door Woonbron medewerkers. Hierbij hoeft het netwerk niet door Woonbron ontwikkeld te worden: aansluiten bij bestaande netwerken en hier een actieve rol in spelen is waarschijnlijk effectiever. Zoals Jarvis (2009, in WRR, 2012) die Mark Zuckerberg citeerde: "Je kunt geen community starten, communities ontstaan en daar moet je je bij aansluiten."



Het aanhaken bij bestaande netwerken in wijken zoals dit in de Pupillenbuurt in Delfshaven gebeurt is een goed voorbeeld van een kans om de (oude) formele structuur te verbinden met (nieuwe) netwerkstructuren. Hier is wel een proactieve aanpak voor nodig waarbij mensen op een persoonlijke manier worden gevraagd deel te nemen.

#### **4. Transformeer van Wij-gemeenschap naar Netwerk**

Woonbron kan haar bewonersorganisaties en CPRW stimuleren/ondersteunen de transformatie te maken van een formele structuur met overwegend kenmerken van een Wij-gemeenschap en een Hiërarchie naar een meer Netwerk-achtige structuur.

De groepscultuur heeft invloed op de manier waarop een groep functioneert en in hoeverre deze openstaat voor vernieuwing (WRR, 2012). De formele participatiestructuur van Woonbron heeft vooral kenmerken van een Wij-gemeenschap en een Hiërarchie. De Wij-gemeenschap en de Hiërarchie zijn niet gunstig voor vernieuwing onder andere door het homogene en besloten karakter waardoor deze groepen moeilijk toegankelijk zijn. Gezien de eenzijdige samenstelling van de huidige groep bewoners in de formele participatiestructuur moet voor vernieuwing dus met name buiten deze formele structuur worden gezocht. Het netwerk biedt als model meer kansen voor vernieuwing. Een netwerkcultuur vergt echter ook wat van Woonbron omdat overleg met een netwerk minder goed in te plannen en te sturen is dan de bewonersorganisaties en de CPRW op dit moment. 'Wie een netwerk wil zien, moet zich ermee verbinden (WRR, 2016)'. Vooral in Delfshaven maakt een aantal medewerkers van Woonbron deel uit van het netwerk in de buurt. Het is de moeite waard verbindingen te maken tussen dit netwerk en de formele participatiestructuur.

## 8. Samenvatting

De legitimiteit van woningcorporaties staat onder druk door een aantal incidenten in de afgelopen jaren en 'onvoldoende binding met de maatschappij'. De overheid voerde strenger toezicht in en gaf huurdersorganisaties het recht mee te praten over de prestatieafspraken tussen gemeenten en corporaties. De corporaties willen de relatie met hun georganiseerde huurders verbeteren en hierbij vooral komen tot een meer representatieve huurdersvertegenwoordiging. In de branche is vergrijzing en gebrek aan diversiteit bij huurdersorganisaties een groeiend probleem.

De koepel van bewonersorganisaties van Woonbron, de Concernparticipatieraad Woonbron (CPRW), bestaat vrijwel geheel uit mannen en vrouwen van Nederlandse afkomst die de vijftenzestig ruim gepaseerd zijn. De CPRW slaagt er niet in nieuwe leden te vinden. Woonbron en de CPRW zijn samen op zoek naar manieren om te komen tot meer diversiteit, vooral qua leeftijd en etnische afkomst, binnen het bestuur van de CPRW. Op decentraal niveau zijn er wel degelijk huurders van Woonbron die actief betrokken zijn en overleg voeren met Woonbron. De diversiteit is op dit 'lagere' niveau ook groter. Waarom is het dan zo lastig om bewoners te vinden die op beleidsniveau willen participeren?

De centrale vraag in dit onderzoek luidt: Welke factoren spelen een rol bij huurders (die wel op andere niveaus participeren of participeerden) om wel of niet deel te nemen aan het beleidsoverleg op bedrijfsniveau met Woonbron? Om deze vraag te kunnen beantwoorden deed ik een literatuur studie en voerde ik een casesstudie uit in twee regio's waar Woonbron woningbezit heeft: in Rotterdam Delfshaven en in Delft.

De context van de casus Delfshaven wijkt sterk af van die in Delft. Delfshaven kent veel portiekwoningen zonder lift, een bevolking met een grotere etnische diversiteit en ernstiger leefbaarheidsproblemen. De casus Delft kent meer eengezinswoningen en galerijwoningen met lift, een etnisch homogener bevolking en minder leefbaarheidsproblemen.

In bijna twintig vraaggesprekken ging ik na welke invloed motieven, demografie, toerusting en katalysators (activators, disincentives en abstractieniveau) hebben op de bereidheid tot participatie op beleidsniveau.

In beide cases spelen zowel intrinsieke als extrinsieke motieven een rol. Intrinsieke motieven zijn ideologie en/of de voldoening of het plezier van het participeren. Participeren moet dus leuk zijn. Extrinsieke motieven zijn vrijwel altijd het verbeteren van de eigen woonomgeving en in enkele gevallen, vooral bij jongere respondenten, loopbaanontwikkeling. Een (geldelijke) beloning speelt geen doorslaggevende rol. Beschikbare tijd speelt vooral een rol in combinatie met intrinsieke motieven. Respondenten die vooral extrinsiek gemotiveerd zijn maken tijd vrij.

De toerusting en de uitdaging (van beleidsoverleg) moeten in balans zijn. Een hogere opleiding verlaagt de drempel om deel te nemen aan beleidsoverleg. Houding en (positieve) ervaringen dragen ook bij aan de toerusting. Mensen met onvoldoende toerusting kunnen toegroeien naar het beleidsniveau. Hoe lager de toerusting hoe groter het belang van de relatie met en het vertrouwen in iemand die uitnodigt tot deelname aan beleidsoverleg. Hoger opgeleiden worden ook gemotiveerd doordat zij hun specifieke kennis willen inzetten. Het abstractieniveau (complexiteit en focus op eigen woonomgeving) waarop respondenten kunnen en willen opereren bepaalt hun bereidheid tot deelname aan participatie op beleidsniveau.

Demografische kenmerken hebben een beperkte invloed op participatie. Sekse blijkt in dit onderzoek geen invloed te hebben, enkele jongere bewoners zagen kansen voor loopbaanontwikkeling door te participeren, het wel of niet hebben van betaald werk en dus beschikbare tijd speelt een grotere rol als respondenten met name intrinsiek gemotiveerd zijn. Opleidingsniveau heeft grote invloed op de bereidheid tot deelname aan beleidsoverleg. Vooral respondenten met een niet-Nederlandse afkomst participeren eerder wanneer zij worden gevraagd door iemand die zij persoonlijk kennen en vertrouwen.

Katalysators, in dit onderzoek activators, disincentives en abstractieniveau beïnvloeden de mate waarin motieven leiden tot daadwerkelijke participatie. Veruit de belangrijkste activator is gevraagd worden, bij voorkeur door iemand die je kent en vertrouwt. Ook procedurele ontevredenheid, bijvoorbeeld als Woonbron haar werk niet goed doet of als de leefbaarheid in de buurt wordt bedreigd, werkt als activator. Twee belangrijke disincentives zijn gebrek aan resultaat en/of feedback (door Woonbron of bewonersorganisaties) en een niet passende groepscultuur.

Groeps cultuur heeft als dis-incentive substantiële invloed op het wel of niet participeren van bewoners op beleidsniveau. De bestaande bewonersorganisaties hebben geen goed imago en worden niet als toegankelijk ervaren. Dit belemmert de toetreding van nieuwe leden. Groeps cultuur speelt in Delft een andere rol dan in Delfshaven. In Delft worden bewoners mogelijk ontmoedigd door de specifieke groeps cultuur van de gevestigde organisaties. In Delfshaven bestaat de traditionele participatiestructuur nauwelijks en vinden actieve bewoners elkaar via een informeel netwerk. Een netwerk is meer open en daardoor toegankelijker en vrijblijvender. De traditionele structuur en de netwerken in wijken zijn niet met elkaar verbonden.

De belangrijkste factoren die een rol spelen bij het daadwerkelijk gaan participeren op beleidsniveau zijn:

1. Of de participatie aansluit bij motieven;
2. Of de toerusting op niveau is of ontwikkeld kan worden;
3. Of mensen (op persoonlijke wijze) gevraagd worden;
4. Of de groeps cultuur aansluit bij de persoonlijke verwachtingen zodat men zich prettig voelt.

Woonbron kan de CPRW helpen te komen tot een grotere diversiteit door:

1. Aan te sluiten bij motieven van bewoners;
2. Aandacht te besteden aan (het ontwikkelen van) toerusting;
3. Proactief op zoek te gaan naar gemotiveerde bewoners en hen vragen te participeren;
4. Haar participatiestructuur (gedeeltelijk) te transformeren van een Wij-gemeenschap en Hiërarchie naar een netwerk.

De formele participatiestructuur van Woonbron heeft vooral kenmerken van een Wij-gemeenschap en een Hiërarchie. De Wij-gemeenschap en de Hiërarchie zijn niet gunstig voor vernieuwing onder andere door het homogene en besloten karakter waardoor deze groepen moeilijk toegankelijk zijn. Gezien de eenzijdige samenstelling van de huidige groep bewoners in de formele participatiestructuur moet voor vernieuwing dus met name buiten deze formele structuur worden gezocht. Het netwerk biedt als model meer kansen voor vernieuwing. Een netwerkcultuur vergt echter ook wat van Woonbron omdat overleg met een netwerk minder goed in te plannen en te sturen is dan de bewonersorganisaties en de CPRW op dit moment. 'Wie een netwerk wil zien, moet zich ermee verbinden (WRR, 2016)'. Vooral in Delfshaven maakt een aantal medewerkers van Woonbron deel uit van het netwerk in de buurt. Het is de moeite waard verbindingen te maken tussen dit netwerk en de formele participatiestructuur.

## **Bijlage 1**

### **Literatuur**

- Aedes/Atrivé (2015). Participatie in perspectief. Rapportage onderzoek participatie Huurdersbelangenorganisaties. Aedes
- Bekkers, V. (2012). *Beleid in beweging. Achtergronden, benaderingen, fase en aspecten van beleid in de publieke sector*. Tweede, herziene druk. Boom Lemma uitgevers, Den Haag.
- Beveren, van (2014). *Bewonersparticipatie in de Bijlmermeer. Inbreng en invloed bij stedelijke vernieuwing*. Amsterdam: IOS Press BV.
- Bovens, M., Wille, A. (2010). *The education gap in participation and its political Consequences*. Utrecht: School of Governance.
- CPRW (2015). *Jaarverslag CPRW*.
- Engbersen, G., Snel, E. Hart, M. 't, (2015). *Mattheüs in de buurt: over burgerparticipatie en ongelijkheid in steden*. Erasmus Universiteit Rotterdam / Erasmus Centre for Citizenship, Migration and the City (CIMIC).
- Hickman, P. (2006). *Approaches to Tenant Participation in the English Local Authority Sector*, *Housing Studies*, 21:2, 209-225, DOI: 10.1080/02673030500484802
- Lowndes, V., Pratchett, L., Stoker, G. (2006). *Diagnosing and Remediating the Failings of Official Participation Schemes: The CLEAR Framework*. *Social Policy & Society* 5:2, 281-291 Printed in the United Kingdom C 2006 Cambridge University Press. Doi:10.1017/S1474746405002988.
- Nakamura en Csikszentmihalyi (2002) in: *Handbook of Positive Psychology*. New York: Oxford University Press, pp 89-105, 2002" C.R. Snyder & S.J. Lopez (Eds.) © Oxford University Press
- Nielsen, S. (2009). *Why do top management teams look the way they do? A multilevel exploration of the antecedents of TMT heterogeneity*. Copenhagen Business School.
- May, J. (2006). *Ladders, stars and triangles. Old and new theory for the practice of public participation*. *International Journal of Market Research*, jaargang 48, uit 3, p 305
- Milward, L. (2005). *Just because we are professionals doesn't mean we aren't professional*.
- West European Politics (1995). *An institutional dinosaur: Austrian corporatism in the post-industrial age*. WEP vol 18 iss 4. Niet gratis online beschikbaar!
- Schiffelers, I. (2010). *Eindrapport Kwalitatief Onderzoek naar de betekenisgeving van diversiteit*, Universiteit Utrecht
- Thapa, B.E.P, Niehaves, B., Seidel, C.E., Plattfaut, R. (2015) *Citizen involvement in public sector innovation: Government and citizen perspectives*. *Information Polity* 20 (2015) 3-17 3. Doi 10.3233/IP-150351 IOS Press.
- Tonkens, E.H. & Verhoeven, T. (2011). *Bewonersinitiatieven: proeftuin voor partnerschap tussen burgers en overheid. Een onderzoek naar bewonersinitiatieven in de Amsterdamse wijkaanpak*, Amsterdam: Universiteit van Amsterdam/Stichting Actief burgerschap.
- Tweede Kamer der Staten Generaal (1994-1995), *Memorie van Toelichting, Voorstel van wet van het lid Duivesteijn houdende regels ter bevordering van de medezeggenschap van huurders op het functioneren van verhuurbedrijven van woongelegenheden (Wet op het overleg huurders verhuurder)*
- Vereniging Canon Sociaal Werk (2016), *Canon Volkshuisvesting*
- Wandersman et al (1987), *Who Participates, Who Does Not, and Why? An analysis of voluntary neighbourhood organisations in the United States and Israel*. *Sociological Forum* 2 (1987).

Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid, 2012. Vertrouwen in burgers. Amsterdam University Press, Amsterdam.

Wijnhoven, F., Ehrenhard, M., Kuhn, J. (2015). Open government objectives and participation motivations. *Government Information Quarterly* 32 (2015) 30-42. Doi:10.1016/j.giq.2014.10.002. Elsevier inc.

Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (2015), Toezien in legitimiteit.

Woonbond (2015). Nulmeting HO+:Huurdersorganisaties aan de vooravond van de nieuwe Woningwet

Woonbron (2016). Beleidskader participatie

Woonbron (2016). Inventarisatie bestaande contacten met bewonerscommissies.

Websites:

<https://rotterdam.buurtmonitor.nl/jive/report/?id=wonen&openinputs=true> 20-5-2017

<https://rotterdam.buurtmonitor.nl/jive/report/?id=bevolking&openinputs=true> 20-5-2017

<https://rotterdam.buurtmonitor.nl/jive/report/?id=inkomen&openinputs=true> 20-5-2017

<https://delft.buurtmonitor.nl/> 20-5-2017

## Bijlage 2

### Checklist interviews participatie

- Voorstellen
- Dank respondent voor bereidheid tot deelname
- Leg uit waar het interview voor is (onderzoek naar participatie)
- Geef de streeftijd aan, **vraag of je het op mag nemen**, garandeer anonimiteit
- Zeg dat eventuele quotes vooraf voorgelegd worden.
- Zet voicerecorder aan
- Noteer of respondent man of vrouw is

### Leidraad vragen

1. Leeftijd, etnische afkomst, opleidingsniveau, arbeidsmarktsituatie (demografie)?
2. Op welke manier is respondent betrokken bij corporatie, wonen, buurt (huidig niveau)?
3. Wat maakt dat respondent participeert (motieven: intrinsiek en extrinsiek)
4. Hoe is hij/zij ertoe gekomen te gaan participeren (activator)?
5. Wat maakt dat respondent nog steeds participeert (activators en/of motieven veranderd in de tijd)?
6. Of: Door welke reden is respondent gestopt met participatie (disincentive en/of motieven veranderd in de tijd)?
7. Frequentie en intensiteit van participatie (hoeveel tijd kost het)
8. Mate van betrokkenheid (welk abstractieniveau/complexiteit)?
9. Hoe ervaart respondent het overleg met de corporatie/de participatie?
10. Wat geeft voldoening (activators of feedback)?
11. Wat frustrereert (disincentives of feedback)?
12. Wat zou aan moedigen c.q. juist ontmoedigen om door te blijven gaan (activators)?
13. Is respondent bekend met overleg Woonbron - huurders op centraal niveau (CPRW, beleidsoverleg, prestatieafspraken)?
14. Is respondent eerder op dat niveau actief geweest?
15. Zo ja, wat is de ervaring (feedback)?
16. Zo niet, welk beeld heeft respondent hierbij (perceptie van in elk geval: abstractieniveau, tijd en kennis)?
17. Heeft respondent ooit overwogen om op dit niveau mee te praten?
18. Waarom wel/niet (motieven, toerusting)?
19. Is respondent weleens gevraagd (activator)?
20. Wat zou respondent ertoe kunnen bewegen mee te praten over het beleid van Woonbron op bedrijfsniveau (gevraagd worden, opleiding en training, belang, resultaat, kennis, beloning etc.) (activator)?
21. Wat denkt respondent dat een huurder moet weten en kunnen om aan dit overleg mee te doen (toerusting)?
22. Acht respondent zich voldoende gekwalificeerd (toerusting)?
23. Hoeveel tijd schat respondent in dat beleidsoverleg kost (kosten baten)?
24. Heeft respondent nog toevoegingen, opmerkingen?

### Instructie voor de interviewer

Het interview is onderdeel van een onderzoek naar participatie van huurders van Woonbron.

Houd het interview beknopt/kort. Richtlijn: 30 minuten

Vraag 13

Laat respondent aanvankelijk spontaan zaken noemen. In 2<sup>e</sup> instantie helpen door motieven en activators te noemen uit de tabel in paragraaf 2.6.

Pas bij het formuleren van de vragen het TAP-paradigma toe (Seegers & De Leeuw in Steijn, 2015):

- Topic (heldere definitie: zijn de vragen begrijpelijk en eenduidig?);
- Applicability (zijn de vragen van toepassing op de respondent?);
- Perspective (is het de respondent duidelijk wat met de vraag wordt bedoeld?).

## Bijlage 3

### Labels ('codes' in Atlas.Ti)

	Labels ('codes' in Atlas.Ti)
1	Ideologie
2	Sociaal gedrag
3	Voldoening, plezier
4	Interesse
5	Loopbaanontwikkeling
6	Beloning
7	Resultaat behalen
8	Kennis en vaardigheden
9	Houding
10	Resultaatverwachting
11	Ervaringen
12	Gevraagd worden
13	Procedurale ontevredenheid
14	Flow
15	Kosten/baten
16	Feedback
17	Groepscultuur
18	Vandalisme
19	Relatie eigen woonomgeving
20	Complexiteit
21	Intensiteit
22	Bekendheid met CPRW
23	Ervaring met CPRW
24	Beeld van CPRW
25	Overwegingen participatie op CPRW niveau
26	Gevraagd voor CPRW niveau
27	Incentive participatie CPRW
28	Benodigde capaciteiten participatie CPRW
29	Voldoende gekwalificeerd voor CPRW niveau
30	Inschatting tijd participatie CPRW niveau
31	Overige opmerkingen

De demografische kenmerken zijn niet als label in Atlas.Ti gezet. De transcripties zijn in groepen ingedeeld naar demografische kenmerken waarbij de kenmerken uit de operationalisatie zijn samengevoegd voor de overzichtelijkheid.

### Groepen in Atlas.Ti

Sekse	man / vrouw
Leeftijd	t/m 59 jaar / vanaf 60 jaar
Opleiding	Hoger onderwijs / lager of middelbaar onderwijs
Arbeidsmarktsituatie	werkend / zonder betaald werk

## Bijlage 4

### Operationalisatie (toevoegingen tijdens coderen cursief)

Variabele	Dimensies	Indicatoren
<b>Motieven</b>		
Intrinsiek	Ideologie	Democratisch principe aanhangen Gedreven worden door rechtvaardigheidsgevoel/ <i>plicht</i> Op willen komen voor anderen
	Sociaal gedrag	Deelgenootschap nastreven Erkenning nastreven Waardering nastreven
	Voldoening, plezier	Aangenaam tijdverdrijf nastreven/ <i>beschikbare tijd</i> Voldoening iemand te helpen nastreven Voldoening resultaat te behalen nastreven/ <i>uitdaging</i>
	Interesse	Willen leren Nieuwsgierig zijn/ <i>op de hoogte willen blijven</i>
Extrinsiek	Loopbaanontwikkeling	Cv willen opbouwen Netwerk willen ontwikkelen voor ( <i>vrijwilligers-</i> ) <i>werk</i>
	Beloning	Financiële beloning nastreven Andere vormen van beloning nastreven
	Resultaat behalen	<i>Eigen probleem willen oplossen/buurt verbeteren</i>
<b>Toerusting</b>	Kennis en vaardigheden	Kennis van het werk van corporaties/ <i>overige kennis</i> Vaardig in organiseren, presenteren, netwerken Perceptie balans uitdaging <> toerusting
	Houding	Houding t.o.v. vrijwillige inzet Vertrouwen in instanties/politiek cynisme, Maatschappelijke betrokkenheid Gevoel van eigenwaarde/zelfvertrouwen
	Resultaatverwachting	Gepercipieerde eigen invloed Gepercipieerde invloed van groep
	Ervaringen	Ervaring met participatie (pos. of negatief) Ervaren problemen in eigen woonomgeving
<b>Demografie</b>	Sekse	Man, vrouw
	Leeftijd	18-29, 30-39, 40-49, 50-59, 60-69, >=70
	Etnische afkomst	Autochtoon, Surinaams, Antilliaans, Kaapverdiaans, Turks, Marokkaans, overig
	Opleiding	Geen of alleen lager onderwijs Lager beroepsonderwijs (lbo, mavo, vbo, vmbo) Hoger middelb. onderw. (Mulo, MMS, havo, HBS, vwo) Middelbaar beroepsonderwijs (mbo) Hoger onderwijs (hbo, WO)
	Arbeidsmarktsituatie	Werkend (vervroegd) pensioen (AOW, VUT) Heeft uitkering (werkloos, arbeidsongeschikt, bijstand) Huisvrouw/-man Op school of studerend Zelfstandige Anders
<b>Katalysators</b>		
Activators	Gevraagd worden	Gevraagd worden door corporatie Gevraagd worden door huurdersorganisatie Gevraagd worden door medehuurder <i>Gevraagd door iemand uit de sociale omgeving</i>
	Procedurele ontevredenheid	Niet eens met de gang van zaken <i>Incident waardoor men betrokken raakt</i>
	Flow	Ervaren van flow, 'er energie van krijgen'
Disincentives	Kosten/baten	(Gepercipieerde) kosten (tijd/energie) wegen niet op tegen baten
	Feedback	Perceptie dat feedback door organisatie onvoldoende is, onvoldoende terughoren, er wordt niets met mijn input gedaan.



	Groepscultuur	Gepercipieerd gebrek aan aansluiting bij groep en/of werkwijze.Niveau van de groep.
	Vandalisme	Resultaten worden vernield/gestolen
Abstractieniveau	Relatie eigen woonomgeving	Meepraten over zaken die in de eigen buurt spelen
	Complexiteit	Ingewikkeldheid van besproken onderwerpen
Bekendheid met CPRW		Kent respondent de CPRW/heeft hier van gehoord?
Beeld van de CPRW		Wel beeld (pos/neg) heeft men van CPRW?
Overwegingen participatie CPRW		Heeft respondent ooit overwogen deel te nemen aan CPRW. Waarom wel en waarom niet?
Gevraagd voor CPRW		Is respondent ooit gevraagd voor CPRW overleg?
Incentives participatie CPRW		Wat zou respondent kunnen bewegen tot participatie bij CPRW? Opleiding, training, resultaat behalen, kennis, beloning etc.?
Benodigde capaciteiten participatie CPRW		Wat moet iemand vlgs resp. kunnen om te kunnen overleggen op CPRW niveau?
Voldoende gekwalificeerd participatie CPRW		Acht respondent zich voldoende gekwalificeerd?
Inschatting tijd part. CPRW		Hoeveel tijd denkt respondent dat deelnemen aan CPRW kost?
Overige opmerkingen		Laatste opmerking of hartekreet