

# ‘Werk in uitvoering’

---

Een onderzoek naar de invloed van de burgerschapsstijl op de ervaren mate van responsiviteit van de gemeente Rotterdam bij vraagstukken die betrekking hebben op het beheren van de stad.



Student: Daniël Veerman  
Studentnummer: 408210  
Eerste Begeleider: Dr. Rebecca Moody  
Tweede Begeleider: Dr. Arie van Sluis  
Datum: 05 juli 2018

Erasmus Universiteit Rotterdam

Erasmus School of Social and Behavioural Sciences

Bestuurskunde: Master Beleid & Politiek



## Voorwoord

Met veel plezier en genoeg heb ik het afgelopen half jaar mogen werken aan mijn masterscriptie ter afsluiting van de master Beleid & Politiek aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. Gedurende mijn masterjaar heb ik meerdere vakken mogen volgen die mij nieuwe kennis en inzichten hebben opgeleverd die ik later in de praktijk hoop toe te mogen passen. Daarnaast hebben de vele contactmomenten mij ondersteund in mijn persoonlijke ontwikkeling als bestuurskundige in spé.

Tijdens mijn masterscriptie heb ik stage mogen lopen bij de afdeling Dienstverlening van het cluster Stadsbeheer bij de gemeente Rotterdam. Ik kijk terug op een leerzame periode waarin ik veel nieuwe praktijkkennis en –ervaring heb op mogen doen. Uit de vele gesprekken die ik heb gevoerd met de vele collega's van Stadsbeheer komt niet alleen hun passie voor hun vak naar voren, maar ook vooral voor Rotterdam. De stad waar ze het voor doen. Tijdens mijn stage heb ik mee mogen doen aan de Hackathon Reyeroord en heb ik geholpen met het organiseren van de eerste Shark Tank Stadsbeheer. Dat zijn alle twee zeer interessante en leerzame ervaringen voor mij geweest.

Graag wil ik, voordat u begint met het lezen van mijn masterscriptie, nog een aantal personen bedanken die mij geholpen hebben tijdens het proces van het maken van deze masterscriptie. Allereerst wil ik Annemiek Vreeswijk en Rivka Bakkers-de Jonge bedanken voor de mogelijkheid die zij mij hebben geboden om stage te komen lopen bij de gemeente Rotterdam en het vertrouwen dat ze mij hebben gegeven tijdens het schrijven van mijn masterscriptie. Ook wil ik Jeannette Kramer-van der Does en Sjaak Kruidenier bedanken voor hun verhelderende gesprekken over allerlei onderwerpen. Verder wil ik Willem Gordijn, Roberto Emanuelson en Olivia de Drie van Publieksvoorlichting bedanken voor hun kritische feedback op mijn onderzoek. Ik heb het zeer gewaardeerd! Ook wil ik alle publieksvoorlichters bedanken die samen met mij de straat op zijn gegaan om alle enquêtes af te nemen. Tot slot wil ik mijn begeleider Rebecca Moody enorm bedanken voor de prettige begeleiding die zij mij heeft gegeven. Dankzij haar open blik en kritische reacties heb ik deze masterscriptie uiteindelijk kunnen voltooien.

Veel leesplezier!

Daniël Veerman

Juni 2018



## Samenvatting

Met de introductie van de nieuwe Rotterdamse klantgerichte dienstverlening streeft de gemeente Rotterdam ernaar om de belangen en behoeften van de Rotterdammer centraal te stellen in haar dienstverlening. In samenspraak met de Rotterdammer moet namelijk de dienstverlening verder worden afgesteld, zodat maatwerk kan worden geleverd. Echter blijft de vraag dan wel hoe Rotterdammers deze eventuele responsievere houding van de gemeente Rotterdam ervaren. In dit onderzoek staat daarom de volgende onderzoeksvraag centraal: *“Wat is de invloed van de burgerschapsstijl op de ervaren mate van responsiviteit van de gemeente Rotterdam bij beheerwerkzaamheden in de openbare gemeentelijke buitenruimte bij water- en rioleringswerkzaamheden in de Agniesebuurt in Rotterdam-Noord, de Zenostraat e.o. in Rotterdam-IJsselmonde en de Zwaerdecroonstraat en Lieve Verschuierstraat in Rotterdam-Delfshaven?”*

Nadat het literatuuronderzoek werd afgerond, waarbij verschillende wetenschappelijk gevalideerde theorieën zijn geraadpleegd op het gebied van de responsieve overheid, is ervoor gekozen om een mixed methods onderzoek uit te voeren. Aan de hand van interviews met stakeholders uit de gemeentelijke organisaties zijn de noodzakelijke inzichten verzameld om de onderzochte casussen te kunnen beschrijven en analyseren. Een documentanalyse heeft hier eveneens aan bijgedragen. Aan de hand van een enquête, die in ieder van de in de hoofdvraag beschreven casusgebieden is afgenomen, zijn in totaal 152 respondenten verzameld.

Na meerdere multiple regressieanalyses uitgevoerd te hebben blijkt dat er geen sprake is van een significante relatie tussen de burgerschapsstijl enerzijds en de ervaren mate van responsiviteit anderzijds. Dit theoretische verwachtingen die van tevoren zijn opgesteld, worden hiermee dus verworpen. De veronderstelde verbanden blijken in de werkelijkheid niet te bestaan. Wel is er een significante relatie aangetoond tussen het opleidingsniveau en de ervaren mate van communicatie van de gemeente Rotterdam bij beheerwerkzaamheden. Deze relatie bleek negatief te zijn. Hoewel de conclusie de theorie tegenspreekt, worden in de reflectie nog wel enkele kritische kanttekeningen geplaatst bij deze conclusie.





|  |        |
|--|--------|
| 4. Context en feitelijke bevindingen                       | p. 44  |
| 4.1 Assetmanagement en water- en rioleringswerkzaamheden   | p. 44  |
| 4.2 Dienstverlening en beleid                              | p. 46  |
| 4.2.1 Meerjarenkoers Stadsbeheer                           | p. 47  |
| 4.2.2 Communicatieplan Water                               | p. 49  |
| 4.3 Casuïstiek   | p. 50  |
| 4.3.1 <i>Casus I – Zwaerdecroonstraat (Delfshaven)</i>     | p. 51  |
| 4.3.2 <i>Casus II – Lieve Verschuurstraat (Delfshaven)</i> | p. 56  |
| 4.3.3 <i>Casus III – Agniesebuurt (Noord)</i>              | p. 58  |
| 4.3.4 <i>Casus IV – Zenostraat e.o. (IJsselmonde)</i>      | p. 64  |
| 5. Kwantitatieve resultaten en analyse                     | p. 70  |
| 5.1 Factor- en betrouwbaarheidsanalyse                     | p. 70  |
| 5.2 Beschrijvende statistiek                               | p. 73  |
| 5.3 Voorwaarden multiple regressieanalyse                  | p. 75  |
| 5.4 Multiple regressieanalyse                              | p. 75  |
| 5.5 Samenvattend   | p. 81  |
| 6. Analyse   | p. 82  |
| 6.1 Analyse kwantitatieve en kwalitatieve resultaten       | p. 82  |
| 7. Conclusie   | p. 86  |
| 7.1 Beantwoording hoofd- en deelvragen                     | p. 86  |
| 7.2 Reflectie  | p. 89  |
| 8. Aanbevelingen   | p. 92  |
| Referenties  | p. 95  |
| Bijlagen   | p. 105 |
| Bijlage 1 – Overzicht afbeeldingen en tabellen             | p. 105 |
| Bijlage 2 – Gebruikte documenten voor documentanalyse      | p. 106 |
| Bijlage 3 – Respondentenlijst                              | p. 108 |
| Bijlage 4 – Topiclijst interviews                          | p. 109 |
| Bijlage 5 – Enquêtevragen                                  | p. 110 |
| Bijlage 6 – Protocol afname enquête                        | p. 115 |
| Bijlage 7 – Data afname enquête                            | p. 118 |
| Bijlage 8 – Wijkprofiel Rotterdam                          | p. 119 |
| Bijlage 9 – Wijkprofiel Middelland (Delfshaven)            | p. 120 |
| Bijlage 10 – Wijkprofiel Agniesebuurt (Noord)              | p. 121 |
| Bijlage 11 – Wijkprofiel Lombardijen (IJsselmonde)         | p. 122 |
| Bijlage 12 – Organogram gemeente Rotterdam                 | p. 123 |
| Bijlage 13 – Situatieschets projectgebieden                | p. 124 |





## **1. Inleiding**

Rotterdam is een van de grootste gemeenten van Nederland met meer dan 600.000 inwoners. De inwoners van Rotterdam staan wereldwijd bekend als hardwerkende mensen met een ijzersterke mentaliteit. Rotterdammers zijn recht voor hun raap en houden van aanpakken (Halkes, 2016; Centraal Bureau voor de Statistiek, 2018a). Rotterdam is namelijk niet voor niets de stad van 'Geen woorden, maar daden', het aansprekende motto dat inmiddels ook steeds meer zijn weg begint te vinden in de manier waarop de dienstverlening door de gemeente wordt ingericht (Beelen, 2018).

Geen enkele Rotterdammer is hetzelfde. Het wordt daarom ook steeds lastiger voor de gemeente om de behoefte van iedere Rotterdammer te vervullen. Toch blijft het de ambitie van de gemeente Rotterdam om de behoeften van de Rotterdammer centraal te blijven stellen in haar dienstverlening. Annemarie de Rotte, directeur Klantcontact bij de gemeente Rotterdam, stelt desalniettemin dat excellente dienstverlening geen realistische ambitie is. Toch is de dienstverlening van de gemeente Rotterdam zich de laatste jaren op tal van terreinen aan het ontwikkelen, want zoals Annemarie de Rotte stelt: "*Het proces is natuurlijk nooit af.*" (Beelen, 2018)

Hoewel maatwerk leveren dus steeds lastiger wordt voor de gemeente, vanwege de verschillende wensen en behoeften uit de samenleving, zijn de meeste Rotterdammers het toch wel over een ding eens. Iedere Rotterdammer wil namelijk wonen in een buurt die veilig, leefbaar en schoon is. Binnen de gemeente is het cluster Stadsbeheer verantwoordelijk om de openbare gemeentelijke buitenruimte te beheren, zodat deze veilig, leefbaar en schoon blijft. De werkzaamheden van Stadsbeheer zijn daarom divers. Het strekt zich uit van het ophalen van het huisvuil en houden van toezicht op straat tot het vervangen van de rioleringen in de ondergrond (Gemeente Rotterdam, 2016a; Gemeente Rotterdam, 2017a; Gemeente Rotterdam, 2018a).

Stadsbeheer heeft allerlei visies opgesteld om de beheeropgaves voor de komende jaren te kunnen bepalen. Assetmanagement speelt hierbij een belangrijke rol. Een van de belangrijkste assets die de gemeente Rotterdam beheert, is de ondergrondse riolering. (Gemeente Rotterdam, 2018b; Gemeente Rotterdam, 2018c; Gemeente Rotterdam, 2018d). Om het riool in goede staat te houden zijn periodiek beheerwerkzaamheden nodig. Toch is het niet gebruikelijk om zomaar onaangekondigd een willekeurige straat open te maken om aan het riool te gaan werken. Hieraan gaat een breed traject vooraf, waarin bewoners worden geïnformeerd door de gemeente over de geplande werkzaamheden. Daarnaast heeft het College van Burgemeester en Wethouders van Rotterdam het tot een van haar speerpunten gemaakt om op tal van terreinen besluiten veel meer in samenspraak met Rotterdammers te nemen. Op die manier probeert de gemeente haar dienstverlening af te stemmen op de wensen van de Rotterdammers, zo ook op het gebied van beheerwerkzaamheden (Gemeente Rotterdam, 2016a; Gemeente Rotterdam, 2016b).

Met deze nieuwe klantgerichte aanpak verandert niet alleen de dienstverlening van de gemeente Rotterdam richting Rotterdammers, maar kan het er ook eventueel toe leiden dat de gemeente

Rotterdam zich responsiever op gaat stellen bij beheerwerkzaamheden. De vraag blijft dan wel hoe de verschillende Rotterdammers deze eventuele responsievere houding bij beheerwerkzaamheden ervaren. De gemeente Rotterdam is daarom in praktische zin geïnteresseerd om te kijken of er voor hun beleidskeuzes ook wetenschappelijke gronden bestaan. Zodoende kan namelijk een wetenschappelijk gevalideerde onderbouwing worden geconstrueerd voor het klantgerichte dienstverleningsbeleid van de gemeente Rotterdam bij beheerwerkzaamheden. Dit ontbreekt op dit moment nog.

Aan de andere kant is er ook in theoretische zin voldoende aanleiding om de verhouding tussen de burger en de ervaren mate van responsiviteit te onderzoeken. Jane Fountain (2001) stelt dat overheden steeds meer ontvankelijk worden voor de input van burgers, die als afnemers van overheidsdiensten de dienstverlening van de overheid beoordelen. Hoe deze beoordeling uitvalt, hangt samen met de set van opvattingen, normen en waarden die een burger hanteert (Fountain, 2001). Maar ook de stijl van burger bepaalt hoe de wisselwerking met de overheid ervaren wordt (WRR, 2012). Het toenemende belang van de burger in de dienstverleningsprocessen speelt derhalve een steeds belangrijkere rol in het vormgeven van diezelfde dienstverlening (Fountain, 2001). Daarom wordt getracht om in dit onderzoek te onderzoeken welke invloed de burgerschapsstijl heeft op de ervaren mate van responsiviteit van de gemeente Rotterdam bij beheerwerkzaamheden.

## **1.1 Probleemstelling**

### **Doelstelling**

Dit onderzoek dient om de theorieën op het gebied van burgerschapsstijlen en de responsieve overheid te toetsen door te onderzoeken welke invloed een burgerschapsstijl heeft op de ervaren mate van responsiviteit van de gemeente Rotterdam bij beheerwerkzaamheden in de openbare gemeentelijke buitenruimte door het afnemen van interviews met interne stakeholders, het houden van enquêtes bij Rotterdamse burgers en door gebruik te maken van een documentanalyse.

### **Centrale vraagstelling**

*“Wat is de invloed van de burgerschapsstijl op de ervaren mate van responsiviteit van de gemeente Rotterdam bij beheerwerkzaamheden in de openbare gemeentelijke buitenruimte bij water- en rioleringswerkzaamheden in de Agniesebuurt in Rotterdam-Noord, de Zenostraat e.o. in Rotterdam-IJsselmonde en de Zwaerdecroonstraat en Lieve Verschuierstraat in Rotterdam-Delfshaven?”*

### **Deelvragen**

1. Wat zijn de kenmerken van een responsieve overheid volgens de huidige theoretische inzichten?
2. Welke burgerschapsstijlen bestaan er volgens de huidige theoretische inzichten?
3. Wat doet de gemeente Rotterdam in formele beleidszin tijdens beheerwerkzaamheden om zich responsief op te stellen?

4. Wat doet de gemeente Rotterdam in praktische zin tijdens beheerwerkzaamheden om zich responsief op te stellen?
5. Wat is de relatie tussen de waargenomen burgerschapsstijl en de ervaren mate van responsiviteit van de gemeente Rotterdam bij beheerwerkzaamheden?
6. Welke aanbevelingen kunnen worden gedaan om de responsiviteit van de gemeente Rotterdam te verbeteren bij beheerwerkzaamheden?

### **1.2 Wetenschappelijke relevantie**

Dit onderzoek is wetenschappelijk relevant, omdat in dit onderzoek onderzocht wordt welke invloed een burgerschapsstijl heeft op de ervaren mate van responsiviteit van de gemeente Rotterdam bij beheerwerkzaamheden. Voor zover bekend is er namelijk nog geen onderzoek geweest dat zich specifiek heeft gericht op het onderzoeken van deze relatie bij beheerwerkzaamheden. Zodoende draagt dit deductieve onderzoek bij aan het toetsen van de theorieën op het gebied van burgerschapsstijlen en de responsieve overheid en de theoretische relatie daartussen. De uitkomsten van dit onderzoek zouden hierdoor enerzijds de theoretische verwachtingen kunnen verifiëren, waarmee kan worden aangetoond dat een relatie ook in de praktijk waarneembaar is. Anderzijds, zou dit onderzoek de theoretische verwachtingen kunnen falsificeren, waarmee de aangenomen relaties worden verworpen. In beide gevallen wordt de theorie verrijkt. Bij verificatie wordt er namelijk nieuw empirisch bewijsmateriaal gevonden voor de bestaande theorieën en bij falsificatie wordt er empirisch bewijs gegeven waarom een theorie niet kloppend is. Hierdoor kan een theorie worden verbeterd.

### **1.3 Maatschappelijke relevantie**

Dit onderzoek is maatschappelijk relevant, omdat de uitkomsten van dit onderzoek kunnen bijdragen aan een bewustwordingsproces bij ambtenaren en burgers over of de gemeente Rotterdam als responsief wordt ervaren bij de uitvoering van beheerwerkzaamheden in de openbare gemeentelijke buitenruimte en welk effect een bepaalde burgerschapsstijl daar mogelijk op kan hebben. De uitkomsten dragen daarnaast bij aan een leerproces, waarbij ambtenaren kunnen inspelen op de uitkomsten van dit onderzoek waardoor zij de noodzakelijke acties kunnen ondernemen, zodat de gemeente Rotterdam zich nog responsiever kan gaan opstellen ten overstaande van burgers bij beheerwerkzaamheden. Deze houding sluit eveneens aan bij het uitgangspunt van het leveren van een adequate dienstverlening aan Rotterdammers. Een ambitie die de gemeente Rotterdam hoog op de agenda heeft staan (Gemeente Rotterdam, 2016a).

### **1.4 Leeswijzer**

In het volgende hoofdstuk wordt ingegaan op de theorieën die in dit onderzoek gebruikt worden. In het derde hoofdstuk wordt de onderzoeksmethodologie uiteengezet en verantwoord. Tevens wordt hier de operationalisering en het conceptuele model, dat is vastgesteld op basis van het theoretisch kader, gepresenteerd. In de daaropvolgende hoofdstukken worden de feitelijke resultaten uit dit onderzoek gepresenteerd en geanalyseerd. Hoofdstuk 7 bevat de conclusies en een kritische reflectie naar dit onderzoek. In het laatste hoofdstuk worden de aanbevelingen van dit onderzoek gepresenteerd.

## **2. Theoretisch kader**

### **2.1 Inleiding**

In dit hoofdstuk worden de verschillende theoretische begrippen en concepten uiteengezet die in dit onderzoek gebruikt gaan worden. Centraal in dit theoretisch kader staat de 'responsieve overheid'. Allereerst wordt in algemene zin het begrip 'netwerksamenleving', als startpunt voor de responsieve overheid, verkend. De gemeente Rotterdam beoogt een overheidsorganisatie te worden waarin een adequate dienstverlening centraal staat (Gemeente Rotterdam, 2016a). Daarom zal in detail worden ingegaan op het conceptualiseren van de 'responsieve overheid' door allereerst een definitie tentoon te spreiden om vervolgens aan de hand van de kenmerken van de responsieve overheid en coproductie het concept verder uit te diepen. Tot slot wordt ingegaan op de verschillende te onderscheiden burgerschapstijlen.

### **2.2 De netwerksamenleving als startpunt**

Voorheen stond de overheid bekend als een grote en centrale organisatie die de samenleving aanstuurde en problemen daarbinnen adequaat aanpakte (Hilhorst, 2002; Edelenbos, 2005; Howlett et al., 2017). Tegenwoordig is hier in de kern nog maar weinig van over. De huidige samenleving is steeds meer aan het verworden tot wat Castells typeert als een netwerksamenleving (Webster, 2006).

De traditionele en maakbare samenleving, met een sterke overheid, heeft namelijk steeds meer plaats moeten maken voor de zogenoemde netwerksamenleving als gevolg van een toenemend individualisme (Fiers & Van der Steen, 1998; Hilhorst, 2002; Cardoso, 2005; Webster, 2006). De netwerksamenleving staat haaks op de principes van de traditionele en maakbare samenleving. Het ontbreekt er aan een centrale organisatie die de samenleving aanstuurt en maatschappelijke problemen worden niet langer zelfstandig door de overheid aangepakt. Er kan dan ook worden gesteld dat er steeds meer horizontale, in plaats van verticale, netwerkverbanden zijn ontstaan waar de voorheen centraal sturende overheid onderdeel van uit is gaan maken (Hilhorst, 2002; Castells, 2005; Michels & Meijer, 2008; Klijn & Koppenjan, 2016).

Deze netwerken kunnen volgens Van der Steen et al. (2010) worden getypeerd als een rizoom: een wortelstelsel zonder centrale organisatie. Tussen alle netwerken ontstaan verbanden waardoor verschillende nieuwe netwerken worden gevormd die interacties met elkaar hebben. Hoewel de verschillende actoren in het netwerksysteem zich autonoom van elkaar kunnen ontwikkelen, hebben ze elkaar toch nodig om zichzelf in hun eigen behoeften te kunnen voorzien. Door de verschillende behoeftes en visies en een tekort aan resources is het namelijk lastig om je als individu in je eigen behoefte te kunnen voorzien zonder samenwerking met andere actoren (Van der Steen et al., 2010; Klijn & Koppenjan, 2016). Bij het aanpakken van maatschappelijke problemen is de overheid, door haar wederzijdse afhankelijkheden met andere actoren, daarom in toenemende mate buiten de traditionele organisatiegrenzen aan het (op)treden. De overheid gaat daarmee steeds meer grensoverstijgende samenwerkingsverbanden aan om in coproductie met burgers, externe partners en

andere stakeholders het hoofd te bieden aan uiteenlopende maatschappelijke problemen (Fiers & Van der Veen, 1998; Voorberg et al., 2014). Deze problemen beperken zich niet alleen tot sociale problematiek, maar kunnen ook van toepassing zijn op leefbaarheids- of onderhoudsproblematiek.

### **2.3 De responsieve decentrale overheid**

De opkomst van de netwerksamenleving en het moeten functioneren in horizontale netwerken in een geïndividualiseerde samenleving brengt kansen met zich mee voor een decentrale overheid (Hilhorst, 2002). Decentrale overheden gaan door de eerder geconstateerde maatschappelijke verschuivingen steeds meer hun aandacht focussen op de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening en op omgevingsgericht werken (Van Enkevort & Derksen, 1998). Er kan worden gesteld dat decentrale overheden in toenemende mate worden overladen met een breed palet aan wensen en behoeften vanuit een breed veld aan maatschappelijke actoren. In de traditionele overheidsorganisatie worden vanuit de spreekwoordelijke ivoren toren beleidsplannen bedacht zonder dat burgers daarover hun mening hebben kunnen geven. Dit betekent simpelweg dat het beleid arm is aan de input van burgers. Dit is opmerkelijk gegeven de notie dat de overheid niet alle informatie bezit om volledig rationele besluiten te kunnen nemen (Hilhorst, 2002).

Een eerste stap naar een responsieve overheid is een klantgerichte overheid. Echter, het realiseren van een klantgerichte overheid vraagt veel van een overheidsorganisatie. De machtsbalans tussen de vrager - de burger - en de aanbieder - de overheid - wordt uit het lood geslagen ten gunste van de vragers (Van Enkevort & Derksen, 1998). De responsieve overheid is namelijk veel meer gericht op de emancipatie en het betrekken van burgers, aangezien burgers een belangrijke bron van informatie vormen om de beleidsplannen van de overheid verder vorm te geven. Het streven van decentrale overheden is dan ook om de dienstverlening adequaat in te richten en dienstbaar te zijn aan de samenleving. Dit vraagt dat decentrale overheden open blijven staan voor de input vanuit diezelfde samenleving. Een dergelijke open houding ten opzichte van de wensen en behoeften die worden geuit vanuit de samenleving staat bekend als responsiviteit. Het voldoen aan deze voorwaarden maakt een decentrale overheid daarmee responsief (Fiers & Van der Veen, 1998). Het besturen wordt daarmee veel meer een proces dat bottom-up wordt vormgegeven in plaats van via top-down mechanismen. De interne gerichtheid van de overheidsorganisatie neemt eveneens steeds verder af (Van Enkevort & Derksen, 1998; Hilhorst, 2002).

Overheden staan bekend als monopolisten, waardoor burgers te maken hebben met gedwongen winkelnering. Dit betekent concreet dat burgers voor bepaalde vraagstukken slechts bij de overheid terecht kunnen. Voor overheden levert dit moeilijkheden op tijdens de invulling van de klantgerichtheid of responsiviteit, mede doordat de relaties met de 'vragers' diffuus en wispelturig kunnen zijn. Zo kan een vrager de ene keer een ondernemer zijn en op een ander moment een doodnormale burger (Van Enkevort & Derksen, 1998; Dietz et al., 2015). Echter betekent dit niet dat decentrale overheden zich volledig moeten toelagen op de wensen vanuit de samenleving. De geuite wensen bevatten namelijk onverminderd vaak tegenstrijdigheden, waardoor het lastig is voor een decentrale overheid om de

behoefte van ieder individu te vervullen. Daarnaast is een decentrale overheid gebonden aan wet- en regelgeving, waardoor sommige wensen praktisch onuitvoerbaar blijken te zijn. De decentrale overheid dient dus continu afzonderlijk rationele afwegingen te maken of een bepaalde behoefte vervuld kan worden of niet. De overheid kan hierdoor blijven handelen in het algemeen belang en niet per se vanuit het individuele belang (Fiers & Van der Veen, 1998; Van Enckevort & Derksen, 1998).

De strekking van de responsieve overheid blijft echter wel onverminderd hard: “geen macht zonder tegenmacht”. Het betrekken van burgers mag zich niet beperken tot simpele inspraakprocedures, het beleid moet interactief tot stand komen. Hierbij moet worden opgemerkt dat responsiviteit vooral gaat over meepraten en niet zozeer over meedoen. Betrokkenen mogen desalniettemin niet alleen worden gezien als informatieverschaffers, maar juist ook vooral als individuen die de capaciteit bezitten om een oordeel te kunnen vellen over een bepaald maatschappelijk probleem. Zo wordt niet alleen de betrokkenheid van burgers bij het vormgeven van beleid verhoogd, maar neemt ook de legitimiteit van het uiteindelijke opgeleverde beleid toe. De kracht van de responsieve decentrale overheid is dan ook dat het tegenwicht kan bieden tegen het starre ingenieursdenken binnen de overheid: het denken dat de samenleving maakbaar is door de overheid. Het dwingt bestuurders hun horizon te verbreden. Het organiseren van tegenmachten stimuleert namelijk het opzetten van een variëteit aan mogelijke oplossingen voor een probleem en het heeft ook een emancipatoire impuls in zich, in die zin dat het burgers de mogelijkheid geeft om de grip op hun leefomgeving te vergroten (Hilhorst, 2002).

Wie responsiviteit zegt, zegt ook innovatie. Door alle interne en externe ontwikkelingen is de decentrale overheid voortdurend aan verandering onderhevig. Hoewel dit niet te allen tijde de decentrale overheid hoeft te raken - het takenpakket van de overheid blijft vaak onveranderd - moet de decentrale overheid wel dermate flexibel zijn om in te kunnen springen op en haar bedrijfsvoering aan te kunnen passen aan de veranderende behoeften vanuit de samenleving (Fiers & Van der Veen, 1998; Steijn & Groeneveld, 2013).

Op basis van alle bovenstaande inzichten wordt de responsieve (decentrale) overheid op onderstaande wijze gedefinieerd:

*“Responsief bestuur betekent dat de wensen en verlangens van burgers zijn terug te zien in het handelen van de publieke sector.”* (Graaf et al., 2013: 32)

#### **2.4 Kenmerken van een responsieve overheid**

Er kunnen verschillende karakteristieken worden aangewezen die de responsieve overheid kenmerken. In deze paragraaf zal achtereenvolgens worden ingegaan op: “(1) Participatie; (2) Reciprociteit; (3) Verantwoording; (4) Legitimiteit; (5) Communicatie en (6) Transparantie.”

### **2.4.1 Participatie**

Responsiviteit heeft betrekking op al het handelen van gemeenten waarbij burgers op wat voor wijze dan ook worden geraakt (Graaf et al., 2013). Burgers ondergaan steeds meer een transformatie van passieve tot actievere burgers. Dit heeft ten gevolge dat de acties van de overheid steeds nauwlettender worden gevolgd. Burgers zijn tegenwoordig ook eerder bereid om mee te denken en mee te doen als ze zien dat hun deelname nut heeft en als zij zich betrokken voelen bij een bepaald onderwerp. Hoe groter de afstand ten opzichte van een bepaald onderwerp, des te lager de interesse en dus betrokkenheid. NIMBY-gedrag speelt hier een belangrijke rol bij de mate van betrokkenheid, aangezien burgers zich eerder betrokken voelen wanneer het onderwerp hun directe leefomgeving betreft (Bovaird & Loeffler, 2012; Klijn & Koppenjan, 2016).

Burgers proberen te betrekken klinkt echter heel gemakkelijk, maar in de praktijk is het lastiger te bewerkstelligen dan vooraf wordt aangenomen. Zelfs bij relatief eenvoudige kwesties, moet er goed worden nagedacht over alle randvoorwaarden voor participatie. Om een goede afspiegeling te krijgen, moet eerst goed worden nagedacht over welke stakeholders precies mogen meepraten. Vervolgens moet worden bepaald of deze stakeholders ook als representatief kunnen worden beschouwd. Het is namelijk wenselijk dat er een grote diversiteit aan deelnemers vertegenwoordigd is, aangezien zo verschillende informatiestromen bij elkaar kunnen worden gebracht waardoor rationelere besluiten kunnen worden genomen. Deze *bottum-up* methode stelt burgers dus in staat om hun wensen te ventileren richting de overheid. Echter dienen zowel de overheid als de burgers open te staan voor elkaars input, maar ook eerlijk en realistisch te zijn over de opvolging ervan (Hilhorst, 2002; Fung, 2006).

Participeren heeft, in relatie tot responsiviteit, dan ook voornamelijk betrekking op meepraten (Hilhorst, 2002). Door te participeren krijgen burgers echter ook meer toegang tot informatie over overheidshandelingen. Deze participatie kent tot dusverre nog geen beperkingen, in die zin dat iedereen vrij is om te participeren in het participatieproces (Kim et al., 2005). Om de informatiepositie van burgers te versterken, zal ook aangehaakt moeten worden bij de belevingswereld van individuele burgers. Dit is geen gemakkelijke taak. Echter vanuit de inzichten die daaruit worden opgedaan kan de dienstverlening efficiënter en klantgerichter worden ingericht door de decentrale overheden, zodat deze zo nauw mogelijk aansluit bij de wensen van de burgers (Van Enkevort & Derksen, 1998; Siep, 2008).

### **2.4.2 Reciprociteit**

Reciprociteit staat ook wel bekend als wederkerigheid. Interactie is een vorm van wederkerigheid waarbij twee of meer stakeholders een contactrelatie met elkaar hebben. Een overheid die zich interactief gedraagt, is effectiever dan een overheid die alles alleen wil doen. Vooral in de huidige netwerksamenleving, waar actoren steeds verder op afstand van elkaar komen te staan, kan de overheid het zelfstandig niet meer redden. De opvatting dat de overheid alles alleen kan, is dan tamelijk naïef te noemen (Kooiman et al., 2008).



In verschillende beleidsarena's kan tegenwoordig een interactieve netwerkoverheid aangetroffen worden. Binnen deze arena's worden allerlei wederkerige relaties met verschillende stakeholders aangegaan om waardevolle uitwisselingen tot stand te brengen. De aard van deze uitwisselingen kan natuurlijk verschillen. Het kan bijvoorbeeld producten of diensten betreffen, maar ook informatie of andere waardevolle resources voor de samenwerking (Sørensen, 2013; Klijn & Koppenjan, 2016).

Hoe dan ook, de interactieve overheid is in eerste instantie een antwoord op de toenemende kritische burger. Doordat overheden namelijk meer geneigd zijn om naar buiten toe te treden en samen met burgers op te trekken in de beleidssfeer, kan niet alleen de legitimiteit van het beleid toenemen maar neemt ook vooral de weerstand tegen beleid van de overheid af. De interactieve overheid is daarmee ook een antwoord op de groeiende sociale diversiteit, dynamiek en complexiteit in de huidige samenleving. Met het creëren van de noodzakelijke interacties tussen verschillende schakels, wordt getracht om obstakels te overwinnen en nieuwe paden te bewandelen. De focus ligt hiermee met name op het aangaan van functionele relaties met andere stakeholders (Boedeltje & Cornips, 2004; Kooiman et al., 2008).

### **2.4.3 Verantwoording**

Reeds eerder is de notie gegeven dat de huidige maatschappij aan verandering onderhevig is. De overheid is van een traditionele verticale organisatie, waarbij de verantwoording strak was ingericht volgens de principes van de bureaucratie van Weber, getransformeerd naar een horizontale organisatie. Deze horizontale organisatie brengt nieuwe kansen met zich mee om de verantwoording naar buiten toe in te gaan richten (Michels & Meijer, 2008). Gemeenten dragen de verantwoordelijkheid voor hun eigen territoriale gebieden (Belifante & de Reede, 2012). Binnen dit territoriaal afgebakende gebied is de decentrale overheid verantwoordelijk voor het naar behoren laten functioneren van de openbare ruimte (Halsema et al., 2013).

De horizontalisering van de overheid brengt consequenties met zich mee voor het macro-, meso- en microniveau. Echter voor dit onderzoek is slechts het microniveau interessant, omdat het microniveau zich focust op de verantwoording vanuit de overheid, in casu ambtenaren, richting individuele burgers en niet naar organisaties of de samenleving als geheel zoals het meso- of macroniveau beoogt. In het horizontaliseringsproces komen overheden steeds meer op gelijke voet te staan met de andere partijen waarmee moet worden samengewerkt. De decentrale overheid maakt dus feitelijk een verschuiving waarbij de nadruk komt te liggen op coördinatie van partners en stakeholders in plaats van op ondergeschiktheid (Michels & Meijer, 2008).

Burgers zijn afhankelijk van een adequate uitoefening van publieke taken door overheden en moeten daarop ook altijd kunnen rekenen. Wanneer hieraan voldaan wordt, kan namelijk ook het welzijn van burgers worden vergroot. De publieke dienstverlening staat uiteindelijk ten dienste van de burger en niet andersom (Halsema et al., 2013). Verantwoording afleggen wil zeggen dat een gemeente aanspreekbaar is op haar handelen en keuzes door burgers (Van Enckevort & Derksen, 1998; Michels

& Meijer, 2008). De horizontalisering heeft dit moeilijker, maar niet onmogelijk gemaakt. Horizontale verantwoordingsmechanismen zijn er ook niet op gericht om de traditionele verticale verantwoordingsmechanismen te vervangen, maar willen juist dienen ter aanvulling. Naast het feit dat er actief gecommuniceerd dient te worden door overheden, wanneer ze aan de eis van responsiviteit willen voldoen, is het ook van belang dat overheden adequaat verantwoording afleggen aan burgers, de klanten van de overheid of nog strenger: de eigenaren van de publieke sfeer. Zo kan niet alleen een systeem van *checks* en *balances* in de politieke sfeer succesvol zijn, maar ook in de publieke sfeer waarbij burgers op de hoogte zijn van de handelingen van overheden en waar nodig kunnen reageren op de handelingen van overheden wanneer deze niet naar behoren zijn geweest (Belifante & de Reede, 2012; Michels & Meijer, 2008; Halsema et al., 2013).

#### **2.4.4 Legitimiteit**

Legitimiteit is een complex en veelzijdig begrip wat vaak in een adem wordt genoemd met democratie. Legitimiteit wordt door Stone (2002) ook wel vergeleken met het principe van de invisible hand van econoom Adam Smith. Legitimiteit is namelijk in staat om gemeenschappen bijeen te houden, terwijl het tegelijkertijd voor wetenschappers lastig is om definities te vormen over hoe legitimiteit gevormd wordt en waarom het de ene keer wel en een andere keer niet aanwezig is (Stone, 2002).

Aangezien de responsieve overheid voornamelijk een proces is van het betrekken van en het luisteren naar burgers, wordt in deze paragraaf het concept van *throughput* legitimiteit verder verdiept. *Throughput* legitimiteit heeft betrekking op de kwaliteit van regels en procedures over hoe bindende uitkomsten tot stand komen (Bekkers et al., 2007). Hierbij dient rekening te worden gehouden met drie verschillende dimensies, te weten: "(1) de mate van collectiviteit in de besluitvorming; (2) de kwaliteit van de participatie en (3) de kwaliteit van de *checks* en *balances*" (Bekkers et al., 2007).

Hoewel de eerste dimensie vrij vanzelfsprekend is, behoeft de tweede en derde dimensie enige toelichting. Bij veel gemeenten wordt met allerlei initiatieven getracht om burgers bij beleid te betrekken. Vanuit dit oogpunt wordt legitimiteit vooral gezien als de mogelijkheid voor verschillende stakeholders om bij interactieve besluitvorming aan te haken. Met andere woorden: worden de belangen van alle burgergroepen gehoord? De derde en laatste dimensie richt zich voornamelijk op de aanwezigheid van tegenmachten bij participatieprocessen, zodat voorkomen kan worden dat bepaalde groeperingen hun macht kunnen misbruiken ten gunste van hun eigen belangen (Bekkers et al., 2007).

De opkomst van de netwerkende overheid heeft dus positieve consequenties voor de *throughput* legitimiteit van het politieke besluitvormingsproces, aangezien de participatie van stakeholders als vereiste wordt gezien om de kwaliteit van input van het besluitvormingsproces te verbeteren, waardoor het uiteindelijk opgeleverde beleid het resultaat is van coproductie tussen de burger enerzijds en de overheid anderzijds (Bekkers et al., 2007).

#### **2.4.5 Communicatie**

Naast luisteren, is het ook van belang dat een responsieve overheid in staat is om adequaat te communiceren met haar burgers. Communicatie biedt een responsieve overheid de mogelijkheid de dienstverlening in te richten naar de behoeften van de burgers. Concreet houdt communicatie hier in dat de overheid voorlichting geeft aan burgers over handelingen die ze voornemens zijn te gaan ondernemen. Maar ook dat ze openheid toont en verschillende mogelijkheden voor bilaterale communicatie creëert (Van Enckevort & Derksen, 1998). Het belangrijkste element in deze informatie-uitwisseling is gebaseerd op twee principes, die van wederzijds respect en van gelijkwaardigheid. Hoewel eerder is geconstateerd dat in de verschillende platforms er stakeholders bestaan met een machtigere positie dan andere, is het te allen tijde van belang dat er wederzijds respect bestaat voor de inbreng van andere stakeholders (Fung, 2006). Communicatie heeft uiteindelijk het doel om onduidelijkheid weg te nemen en mogelijke conflicten te voorkomen (Van Gestel & Verhoeven, 2010). Overheden moeten daarom meer dan ooit tevoren duidelijk communiceren met burgers over hun bedoelingen. Er moet een open cultuur worden geschapen die gericht is op het verzamelen en uitwisselen van informatie en feedback om de dienstverlening adequaat in te kunnen richten en te verbeteren (Halsema et al., 2013).

#### **2.4.6 Transparantie**

Transparantie houdt in dat informatie rondom handelingen van de overheid vrij en direct toegankelijk is voor diegene die worden beïnvloed door de keuzen van de overheid (Kim et al., 2005). De overheidstransparantie wordt vaak op drie manieren vormgegeven. Enerzijds kan de overheid proactief informatie verspreiden, bijvoorbeeld door informatiedocumenten ongevraagd op de gemeentelijke internetpagina te plaatsen. De overheid kan ook op verzoek informatie vrijgeven, bijvoorbeeld via de Wet Openbaarheid van Bestuur (Bertrot et al., 2010; Halsema et al., 2013). Een laatste mogelijkheid is om via publieke bijeenkomsten de benodigde informatie over beleidsvoornemens over te brengen op diegenen die beïnvloed kunnen gaan worden door de voorgenomen overheidshandelingen (Bertrot et al., 2010). Bij beide is het ook van belang dat er via andere communicatiekanalen, zoals via de media, eveneens voldoende informatie op een laagdrempelige wijze wordt aangeboden (Kim et al, 2005; Bertrot et al., 2010).

Transparantie of openheid draagt de belofte met zich mee van duidelijke en overzichtelijke processen en procedures. Een hoge mate van transparantie leidt niet alleen tot meer informatiedeling tussen partijen, maar zorgt er ook voor dat overheden in toenemende mate verantwoording zullen gaan afleggen over hun handelingen en keuzes. De opkomst van ICT en sociale media heeft daarnaast een positief effect op de overheidstransparantie, omdat informatie niet alleen makkelijker verspreid kan worden, maar ook sneller (Kim et al, 2005; Bertrot et al., 2010).

Met een toegenomen transparantie, kan de overheid ook meer duidelijkheid verschaffen over hoe besluiten tot stand komen. In de meeste gevallen heeft de overheid uiteindelijk het laatste woord, aangezien zij de verantwoordelijkheid dragen voor het beheren van de openbare gemeentelijke

buitenruimte. Hoewel burgers gevraagd kunnen worden om hun mening en wensen kenbaar te maken, hoeft dit niet allemaal een op een over te worden genomen. Dit is ook niet mogelijk, omdat burgers uiteenlopende visies hebben op bepaalde onderwerpen waarbij zij betrokken zijn. De overheid heeft bijvoorbeeld altijd de taak om het algemeen belang voorop te stellen en dus vanuit deze gedachte te handelen. Dit maakt het soms lastig om besluiten te nemen die indruisen tegen de individuele wensen van burgers. Verwachtingsmanagement speelt hierbij dus een belangrijke rol, zodat in een vroegtijdig stadium aan burgers kan worden duidelijk gemaakt wat wel en wat niet mogelijk is nadat de informatie-uitwisseling heeft plaatsgevonden. Verwachtingsmanagement beïnvloedt hiermee de transparantie van de overheid positief. Zo kan ook voorkomen worden dat burgers teleurgesteld raken met het resultaat van bijvoorbeeld een participatietraject (Van Enckevort & Derksen, 1998; Fiers & Van der Veen, 1998; Irvin & Stansbury, 2004).

## **2.5 Coproductie als leidraad voor een responsieve overheid**

In de tweede paragraaf werd naar het einde toe al gerefereerd aan het steeds belangrijker worden van de naar buiten toe tredende overheid: de responsieve overheid. De responsieve overheid is een interactieve overheid die luistert en naar vermogen inspeelt op de wensen en behoeften van burgers (Hilhorst, 2002). De afgelopen decennia is er eveneens sprake van een verschuiving van het produceren van publieke producten en diensten *voor* de samenleving naar het produceren van publieke producten en diensten *met* de samenleving. Hoewel de overheid in algemene zin nog steeds belast is met het dienen van het algemeen belang, zet het zich in toenemende mate in om zich responsiever op te stellen ten opzichte van de samenleving (Bovaird & Loeffler, 2012; Bovaird & Loeffler, 2013).

Coproductie ligt eigenlijk in het verlengde van de responsieve overheid. Het gaat feitelijk een stap verder waar de responsieve overheid ophoudt. Coproductie kan treffend worden gekarakteriseerd als het bewerkstelligen van participatie van consumenten bij productieprocessen uit de publieke sector, waardoor beter gebruik kan worden gemaakt van elkaars assets en resources om verbeterde uitkomsten of toegenomen efficiëntie te bereiken (Etgar, 2008; Bovaird en Loeffler, 2012).

De participatie die in deze karakterisering beschreven staat, kan op verschillende wijzen worden ingevuld. De participatieladder van Arnstein (1969) beschrijft verschillende treden met verschillende participatieniveaus. Laag op de ladder bevinden zich *manipulatie* en *therapie*, iets hoger *informereren* en *consulteren*, nog iets hoger *partnerschappen* en helemaal bovenaan *burgermacht*. Toch gaat de participatieladder voorbij aan het feit dat de relaties tussen de overheid en burgers complex van aard zijn (Bovaird, 2007). Echter laat de participatieladder wel zien dat participatie op meerdere niveaus mogelijk is. Vanuit de gedachte van de responsieve overheid, waarbij meeluisteren belangrijker is dan meedoen, kan gesteld worden dat men zich op het niveau van *informereren* en *consulteren* bevindt. Dit draagt natuurlijk ook consequenties met zich mee voor de mate van coproductie die beoogd wordt bij een responsieve overheid.

De bovenstaande karakterisering gaat er eveneens vanuit dat er bij een coproductierelatie altijd sprake is van reciprociteit en niet zozeer van gelijkheid. In een relatie bestaan namelijk wezenlijke verschillen tussen verschillende partijen, waardoor nooit gesteld kan worden dat er sprake is van een gelijkwaardige relatie (Bovaird & Loeffler, 2012). Ook in de relatie tussen burger en overheid is hiervan sprake, aangezien de overheid meer machtsbronnen ter beschikking heeft dan bijvoorbeeld burgers (Klijn & Koppenjan, 2016). Toch is het wel zo dat vanuit het oogpunt van het creëren van legitiem beleid, dat op voldoende draagvlak in de samenleving moet kunnen rekenen, de overheid steeds meer de samenwerking met andere partijen aangaat (Howlett et al., 2017).

Ten aanzien van reciprociteit mag worden gesteld dat de aanwezige reciprociteit zowel leidt tot verbeterde uitkomsten, zoals de definitie doet vermoeden, als lagere proceskosten. Het moeten luisteren naar de wensen en behoeften van burgers komt echter niet zomaar uit de lucht vallen. Door de wederzijdse verbanden en afhankelijkheden is het noodzakelijk dat er op blijvende basis sprake is van reciprociteit (Bovaird & Loeffler, 2012). Door als overheid het oor te luisteren te leggen bij burgers, neemt ook het gevoel van burgers toe dat professionele dienstverleners respect hebben voor de capaciteiten en vaardigheden die zij in kunnen brengen. Ze voelen zich hierdoor meer gewaardeerd en minder vervreemd van het overheidsbeleid, doordat ze meer betrokken worden bij de daadwerkelijke totstandkoming van het beleid (Pacheco, 2013; Fledderus, 2015). Deze toegenomen betrokkenheid heeft als voordeel dat de gebruikers van de uiteindelijk geleverde diensten meer kennis bezitten van de inhoud, kosten en beperkingen van het product. Deze toegenomen informatiepositie heeft een direct verband met de kwaliteit van de geleverde dienst en de *outcome* van de dienst (Boivard & Downe, 2008; Fledderus, 2015).

Ook neemt het vertrouwen toe in zowel het geleverde product of dienst als in de leverancier, in casu de overheid, als gevolg van deelname aan coproductieprocessen. Echter dient er wel geïnvesteerd te worden in kwalitatief hoogwaardige interacties, waarbij de gevoerde interacties dienen om op een integere manier informatie aan elkaar over te brengen. Er wordt namelijk verwacht dat de informatie waardevol is voor alle partijen (Kickert et al, 1997; Sherer, 2003; Fledderus, 2015). Coproductie kan tot slot ook een dempend effect hebben op de rivaliteit tussen verschillende belangen van verschillende overheidsorganisaties (Hilhorst, 2002).

## **2.6 Burgerschapstijlen bij de responsieve overheid**

Geen enkele samenleving kan blijven voortbestaan zonder goed functionerende maatschappelijke en staatsrechterlijke instituties. Deze instituties zorgen er namelijk voor dat essentiële maatschappelijke taken uitgevoerd kunnen worden (Lowndes & Roberts, 2013). Toch is het wel mogelijk dat de doelen van deze maatschappelijke of staatsrechterlijke instituties complex of zelfs controversieel van aard kunnen zijn. Naast al deze verschillende instituties met bijbehorende doelen, speelt burgerschap ook een belangrijke rol in het ordentelijk laten functioneren van de samenleving. Er kan worden gesteld dat het doel van burgerschap is om het individu en de staat met elkaar te verbinden in wat bekend staat als een '*symbiotische relatie*' (Heater, 1999). Of te wel; een wederkerige relatie die voor beide partijen

voordelen oplevert (Wissenburg, 2011). Aan de hand van deze relatie kan zodoende een stabiele en evenwichtige samenleving worden gecreëerd en behouden waarin burgers in vrijheid kunnen leven. Dit genereert meteen de notie dat een staat alleen kan gedijen bij de steun van het volk (Levine & Fischer, 1984; Heater, 1999).

### Burgerschap in Nederland

Burgerschap is geen nieuw begrip. Sinds meerdere jaren is het begrip steeds prominenter aanwezig binnen de Nederlandse beleidscontext. Toch is de introductie van het begrip niet gemakkelijk verlopen, aangezien er in de introductiefase nogal veel verwarring bestond over de exacte betekenis van burgerschap. Het begrip werd daarom vaak ten onrechte verward met burgerlijkheid, iets compleet anders dan burgerschap (Hurenkamp & Tonkens, 2008).

Zoals hierboven vermeld, is burgerschap niet vanzelf tot wasdom gekomen. De Nederlandse samenleving is onder invloed van tal van maatschappelijke verschuivingen de afgelopen decennia steeds verder geïndividualiseerd geraakt. Hierdoor is een grote diversiteit aan verschillende leefstijlen ontstaan. Voor overheden wordt het, door deze toegenomen diversiteit aan leefstijlen, steeds lastiger om beleid adequaat in te richten naar de wensen en behoeften die leven in de samenleving. De afzonderlijke leefstijlen brengen namelijk verschillende wensen, behoeften en gedrag met zich mee die niet altijd op elkaar hoeven aan te sluiten. Toch is het van doorslaggevend belang dat overheden op de hoogte blijven van wat burgers zoal beweegt tot het vertonen van bepaald gedrag. Om de belevingswereld van burgers te kunnen doorgronden, zijn de afgelopen jaren daarom verschillende burgerschapsstijlen ontwikkeld om het gedrag en de houding van burgers te kaderen en zodoende beter te kunnen begrijpen. Door burgers namelijk in categorieën in te delen, kan worden gekeken hoe een bepaalde groep burgers in contact treedt met bijvoorbeeld de overheid. Dit levert voor overheden niet alleen nuttige inzichten op in welke activiteiten bepaalde typen burgers zoal ondernemen, maar ook vooral vanuit welke waarden en normen zij handelen. Door met deze randvoorwaarden rekening te houden, kunnen burgers adequater worden betrokken bij toekomstige beleidsvormingsprocessen en kan ook het draagvlak voor het daaropvolgende beleid aanzienlijk toenemen (Van der Lelij, 2018).

Ook de opkomst van de netwerk- en informatiesamenleving is van invloed geweest op de wijze waarop de overheid tegenwoordig naar haar burgers kijkt. Steeds meer beleids- en dienstverleningsprocessen worden anders ingericht dan voorheen gebruikelijk was (Boutellier, 2007). Zo is de dienstverlening van overheden in het algemeen steeds minder gericht op wat de overheid denkt dat burgers nodig hebben. Deze paternalistische beleidsprincipes hebben de afgelopen jaren meer en meer plaats moeten maken voor een andere manier van denken, waarbij de onderliggende burgerschapsstijl tot uitgangspunt van het beleid is verheven. De burger en al haar behoeftes zijn hierdoor centraal komen te staan in deze nieuwe manier van beleidsvorming (Boutellier, 2007; Hoogwout, 2010; WRR, 2012).

### Burgerschapstijlen

Het begrip burgerschap is de afgelopen jaren steeds verder verbreed en verdiept. Burgerschap heeft daardoor tegenwoordig meer dan voorheen betrekking op de identiteit en handeldwijzen van een individu. De ontwikkeling van het begrip heeft er desalniettemin wel voor gezorgd dat de betekenissen meer diffuus zijn geworden. Burgerschap en de daaraan aanpalende burgerschapstijlen kunnen daarom invullingen krijgen die enerzijds complementair of anderzijds juist tegenstrijdig aan elkaar kunnen zijn (Peschar et al., 2010).

Door de jaren heen hebben overheden meerdere verwoedde pogingen ondernomen om de houding en het gedrag van burgers beter te begrijpen, zodat adequater kon worden ingespeeld op de heersende wensen en behoeften vanuit de samenleving. Bij de responsieve overheid wordt het beeld dat burgers slechts als ondergeschikten van de overheid dienen, zwaar ter discussie gesteld. Daarentegen moet de overheid burgers juist serieus nemen en te allen tijde bereid zijn om naar hen te luisteren. Naast een uitgangspunt is de stap naar een responsieve overheid daarmee ook een bewustwordingsproces voor de decentrale overheden (Hilhorst, 2002). Uiteindelijk kan zodoende ook worden gesteld dat burgerschap voornamelijk te maken heeft met het samenbrengen van en het denken over verschillende vormen van participatie aangezien het meerdere vormen van betrokkenheid schetst (Peschar et al., 2010; WRR, 2012).

Door de verschillende transformaties van en in de samenleving zijn burgers zelf ook steeds meer aan het veranderen. Dit beperkt zich niet alleen tot de manier van leven van burgers, maar ook in hun houding en gedrag richting de overheid verandert steeds meer. Elk van de onderstaande burgerschapstijlen vertegenwoordigt een ander type burger. Iedere stijl brengt namelijk zijn eigen gedrag en behoeften met zich mee. Wanneer overheden tijdig inzien dat de verschillende stijlen een verschillende aanpak vragen, kunnen onnodige fouten in de wijze waarop burgers betrokken worden bij beleids- en participatieprocessen worden voorkomen (Wagenvoort, 2004).

Hoewel er in de literatuur veel verschillende soorten burgerschapstijlen worden benoemd, is ervoor gekozen om in dit onderzoek de focus te leggen op de burgerschapstijlen van Bekkers. Volgens Bekkers (1998) kunnen er in totaal vier afzonderlijke manieren worden onderscheiden over hoe burgers in contact zouden kunnen treden met de overheid. Deze vier verschillende burgerschapstijlen zijn: de burger als *klant*, de burgers als *kiezer*, de burger als *citoyen* en de burger als *privé-persoon*. In de volgende secties worden de verschillende burgerschapstijlen toegelicht.

#### De burger als *klant*

Onder invloed van het eerder geschetste toenemende individualisme en van de veranderende verhoudingen in de samenleving zijn aloude denkwijzen over hoe burgers zich gedragen in de maatschappelijke context steeds verder aan erosie onderhevig (Tollenaar, 2004). Burgers gaan zich volgens de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) bijvoorbeeld meer dan ooit tevoren als klanten gedragen ten opzichte van de overheid (WRR, 2002). Deze veranderende

burgerschapstijl brengt consequenties met zich mee voor de wijze waarop door burgers in contact wordt getreden met de overheid (Bekkers, 1998).

Vanuit de gedachte van het New Public Management staat de burger bekend als een klant of consument van de overheid. De overheid is slechts geworden tot een instantie die zich erop heeft toegelegd om zich in te leven in de behoeften van de burger om haar dienstverlening daar vervolgens adequaat op aan te passen. Burgers of klanten zijn daarom niet slechts individuen die publieke diensten afnemen van de overheid, maar ook diegene die direct de dienstverlening van de overheid beïnvloeden als coproductent. De tevredenheid van burgers over de dienstverlening is daarmee een maatstaf geworden voor het succes van de dienstverlening van de overheid (Hoogwout, 2010; Hughes, 2012).

De klanten van de overheid houden er andere principes op na dan andere typen burgers en vertonen steeds meer tekenen van calculerend gedrag. Calculerend gedrag is een vorm van strategisch gedrag waarbij burgers op basis van rationele overwegingen inschattingen maken welke beslissing het meeste voordeel voor hen oplevert binnen een bepaald systeem. Zo kunnen deze burgers namelijk behouden wat ze al hebben of krijgen wat ze willen hebben om zo hun eigen welzijn te kunnen vergroten (Schnabel, 2002; Van Oss & Van 't Hek, 2008). Deze op egoïstische motieven berustende keuzes, waar het eigen belang van een individu duidelijk voorop staat, monden vaak uit in situaties waar slechts het individu in kwestie voordeel ondervindt van zijn of haar eigen gemaakte keuze. De klanten van de overheid voelen zich namelijk in steeds beperktere mate verantwoordelijk voor het algemeen belang en bekommeren zich daarom ook minder om de consequenties van hun eigen keuzes voor anderen. Dit klantgedrag kan daarom onaangename effecten met zich meebrengen, aangezien burgers zich steeds minder verantwoordelijk voelen voor de consequenties van de eigen gedragskeuzes voor de samenleving als geheel (Fountain, 2001; WRR, 2002; Tollenaar, 2004)

De overheidsconsument vertoont dus een eigen en identiek klantgedrag waar vanuit gedacht en gehandeld wordt. Overheden proberen dit klantgedrag te begrijpen, zodat zij maatwerk kunnen leveren aan burgers in hun dienstverlening. Door de dienstverlening namelijk af te stemmen op de wensen en behoeften van de burger ontstaat dienstverlening op maat (Bekkers, 1998; Fountain, 2001). Echter mag dit niet ten koste gaan van het algemeen belang, aangezien het voor overheden nog altijd een morele verplichting blijft om het algemeen belang te dienen. De wens tot het leveren van maatwerk kan daarom tot conflicten zorgen in de dienstverlening, aangezien het individuele belang niet ten koste mag gaan van het algemeen belang (Hoogwout, 2010). De calculerende of berekende burger wordt daarom constant op de hielen gezeten door de 'nacalculerende' overheid (Bekkers, 1998).

De rol als klant is echter niet altijd vrijwillig door burgers gekozen, aangezien de burger voor bepaalde producten of diensten slechts bij de overheid terecht kan. Deze gedwongen winkelnering laat zich



onder andere zien bij het aanvragen van vergunningen of bijvoorbeeld reisdocumenten (Siep, 2008; Dietz et al., 2015).

#### De burger als kiezer

In Nederland is er sprake van een representatieve democratie. Dit betekent concreet dat burgers iedere vier jaar naar de stembus kunnen gaan om hun stem uit te brengen. Door te stemmen geven burgers een signaal af over welk geluid zij de komende jaren in het land vertegenwoordigd willen zien worden (Breeman et al., 2012) Tijdens dit stemproces maakt een burger een persoonlijke afweging. Deze afweging hoeft niet alleen maar gebaseerd te zijn op het eigen belang. Ook het algemeen belang wordt afgewogen door de burger als kiezer (Overbeek & Vader, 2009). De burger als kiezer is hiermee als het ware een opdrachtgever, waarbij het de overheid met een bepaalde taak voor een bepaalde periode op stap stuurt en vervolgens op afstand blijft (Siep, 2008).

Burgers als kiezer identificeren zich relatief gezien niet sterk met hun eigen rol. Het is daarom voor kiezers ook niet gemakkelijk om in de rol van kiezer aangesproken te worden, omdat de wijze waarop ze door de overheid benaderd worden kan verschillen (Van Buuren & Edelenbos, 2008). Kiezers hebben in het algemeen een reactieve houding richting de overheid. Hoewel ze wel gemobiliseerd kunnen worden voor collectieve acties, doen ze dat niet uit zichzelf. De betrokkenheid bij dit soort acties is dan ook vaak beperkt en van korte duur (Hupe, 2007).

Tijdens het stemmen zijn burgers zodoende bijvoorbeeld zeer vluchtig betrokken bij het democratische besluitvormingsproces. Deze betrokkenheid komt dus alleen tot stand via het kiesgedrag van burgers. De verdere keuzes voor beleid en hoe dat verder vorm wordt gegeven, worden in een later stadium door de volksvertegenwoordigers bepaald zonder dat de kiezer zich daar verder mee bezig houdt (Bekkers, 1998; Breeman et al., 2012).

#### De burger als *citoyen*

De derde burgerschapsstijl vindt zijn oorsprong in een lange geschiedenis waar verschillende wetenschapsfilosofen hun hoofd gebogen hebben over deze burgerschapsstijl. Wetenschapsfilosoof Jean-Jacques Rousseau kan worden aangewezen als de ontwerper van de burgerschapsstijl 'burger als *citoyen*'. Al in de 18<sup>e</sup> eeuw beschreef Rousseau dat er in de samenleving een verschil bestond tussen de leden van de bourgeoisie en de *citoyens*. Volgens Rousseau was een *citoyen*, in tegenstelling tot een lid van de bourgeoisie, geen ondergeschikte van de heersende autoriteiten. Daarentegen was een *citoyen* juist onderdeel van de heersende politieke gemeenschap, waarin de *citoyen* actief bijdroeg aan het vormen van de staat. Karl Marx voegde hieraan toe dat de *citoyen* als onderdeel van de gemeenschap geïnteresseerd was in zaken die het algemeen belang aangingen, terwijl het lid van de bourgeoisie als individu veel meer op zichzelf gericht was (Aßländer & Curbach, 2013).

Een burger die als *citoyen* optreedt, mag worden gekarakteriseerd als een burger die actief betrokken is bij zijn eigen leefomgeving en te allen tijde bereid is om mee te denken over die leefomgeving. De drijfveren voor *citoyens* om actief betrokken te raken bij beleidsvorming zijn, in tegenstelling tot die van consumenten, anders. Voor *citoyens* staat namelijk te allen tijde het algemeen belang voorop en niet zozeer het eigen belang (Bekkers, 1998). *Citoyens* zijn derhalve vaak ook voldoende geëquipeerd om naast hun eigen belangen ook voor de belangen van medeburgers op te komen (WRR, 2012).

Een *citoyen* is dus eerder bereid om actief mee te denken over het overheidsbeleid en het inrichten van de publieke buitenruimte (Bekkers, 1998). Echter dient de overheid er wel mee rekening te houden dat deze actieve betrokkenheid niet vanzelf komt. Hoewel deze groep burgers dus vrij gemakkelijk geactiveerd wordt, moet er wel rekening worden gehouden met het feit dat deze groep burgers alleen bereid is om actief te participeren wanneer zij voldoende ruimte krijgen van de overheid om hun wensen kenbaar te maken en om actief deel te nemen (WRR, 2012). Het is het daarom belangrijk dat alle relevante informatie toegankelijk en beschikbaar is voor burgers, zodat de prikkel tot participatie wordt verhoogd (Bovens, 1999).

Doordat overheden niet een absolute informatiepositie hebben, hebben ze de input van burgers nodig om beleid zo in te kunnen richten dat het kan aansluiten bij de wensen en behoeften van burgers. (Fiers & Van der Veen, 1998). Toch zijn er verschillende manieren waarop je de burger kan betrekken als coproducent van het beleid. Dit kan onder andere in de vorm van beleidsevaluaties of bijvoorbeeld via participatiebijeenkomsten (Bekkers, 1998). Door burgers te betrekken bij overheidsvraagstukken ontstaat niet alleen meer begrip voor de behandelde materie, maar ontstaat ook meer transparantie van hoe de overheid handelt (Kim et al., 2005; Bertrot et al., 2010).

#### De burger als *privé-persoon*

De laatste burgerschapsstijl is de burger als *privé-persoon*. Burgers die zichzelf als *privé-persoon* kenmerken, hebben een zeer inactieve burgerschapsstijl waarbij weinig interesse wordt getoond voor wat er zoal in de samenleving gebeurt. Deze afzijdige houding ten opzichte van de politiek en de samenleving leidt ertoe dat er weinig contacten worden gelegd met diezelfde instituties. De verbondenheid met en de betrokkenheid bij de samenleving en politiek ontbreekt dus (Van Buuren & Edelenbos, 2008). Hierdoor ontstaat een beperkte mate van betrokkenheid en een verticale en afstandelijke relatie met de overheid (Bekkers, 1998).

Een van de belangrijkste argumenten voor deze afzijdige houding is desinteresse en het ontbreken van de motivatie om een bijdrage te willen leveren (Van Buuren & Edelenbos, 2008). Burgers zien zichzelf hier namelijk niet als coproducenten van het overheidsbeleid, maar juist als ondergeschikten van datzelfde overheidsbeleid en de overheid (Bekkers, 1998).

Vanuit dit traditionele beeld, waarin de burger zichzelf als een ondergeschikte van de overheid ziet, wil de burger in zijn rol als *privé-persoon* wel zo goed als mogelijk beschermd worden tegen ongewenste

overheidsbemoeyenis en machtsmisbruik van de overheid (Bekkers, 1998). De burger als privé-persoon is door zijn wantrouwendheid tegenover de overheid namelijk bang dat zij als ondergeschikten geschaad zullen worden (Meijs, 2012). Door middel van de liberale grondrechten, zoals verwoord in de Nederlandse Grondwet, worden noodzakelijke *checks* en *balances* ingebouwd door de overheid ter preventie van machtsmisbruik van diezelfde overheid (Belifante & de Reede, 2012). Er kan dus worden gesteld dat ook de indruk van ondergeschiktheid bijdraagt aan het feit dat de betrokkenheid bij overheidshandelen in zeer kleine mate aanwezig is (Bekkers, 1998).

### Samenvattend

Alle rollen die door burgers ingenomen kunnen worden, dienen een bepaalde functie en kunnen wel of niet aansluiten bij een bepaalde manier van besturen vanuit de overheid. Vanuit de gedachte van de responsieve overheid is het belangrijk dat burgers actief meedenken met beleid en hun wensen en behoeften laten horen. Zo kunnen ze namelijk optreden als de coproducten van het beleid. De burgerrollen 'citoyen' en 'klant' komen dus het meeste overeen met wat een responsieve overheid beoogt (Siep, 2008). De motieven voor betrokkenheid voor beide burgerschapsstijlen verschillen echter wel. Klanten raken betrokken vanuit motieven die gebaseerd zijn op het eigen belang, terwijl citoyens betrokken raken op basis van motieven die gebaseerd zijn op het algemeen belang (Bekkers, 1998).

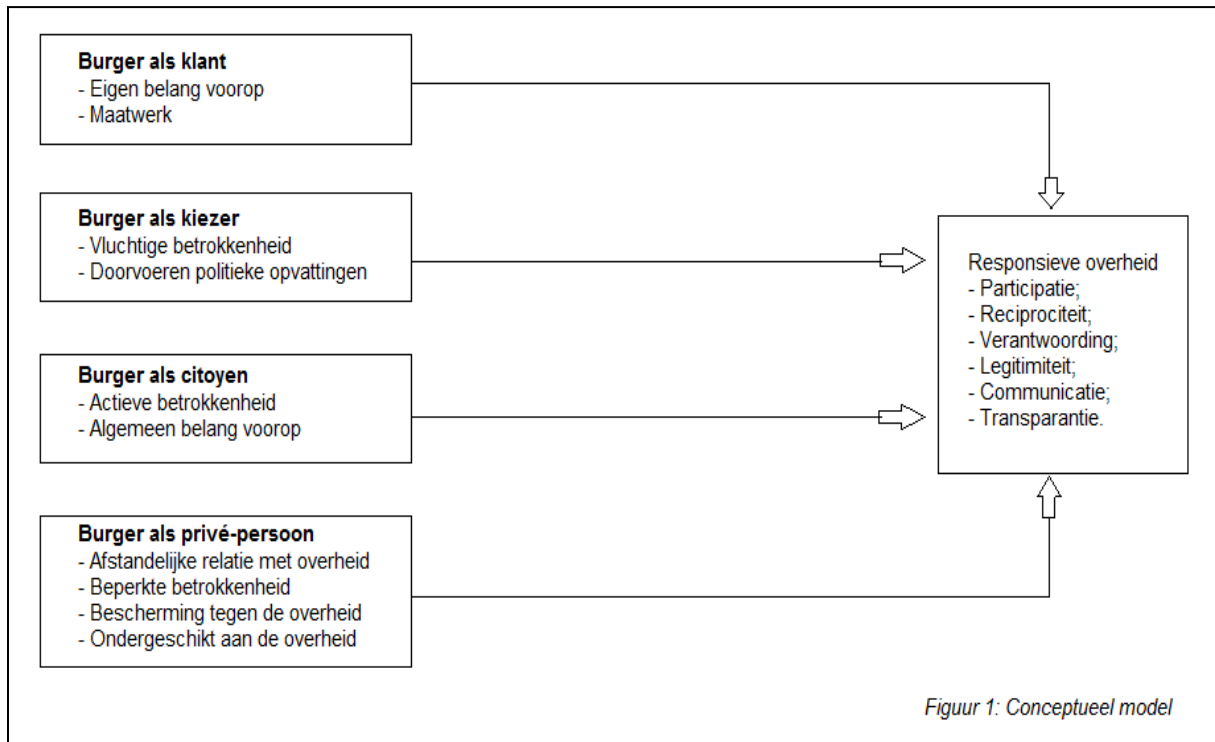
Een klantgerichte dienstverlening zou moeten leiden tot een efficiëntere, effectievere en responsievere overheid. Fountain (2001) stelt namelijk dat er een negatieve relatie bestaat tussen de overheid die niet luistert naar haar burgers en de kwaliteit van de vervolgens geleverde dienstverlening. Hoe meer een overheid dus alles alleen doet, des te lager de kwaliteit van de dienstverlening is. Doordat overheden steeds meer ontvankelijk worden voor de input van burgers, die als afnemers van overheidsdiensten de dienstverlening van de overheid beoordelen, is het belangrijk dat burgers bereid zijn om als coproducten van beleid op te treden (Fountain, 2001). Toch is het uiteindelijk de stijl van de burger die bepaalt hoe de wisselwerking met de overheid ervaren wordt (WRR, 2012). Aangezien de 'privé-persoon' en de 'kiezer' niet vrijwillig optreden als coproduct en betrokken raken, wordt hier een negatieve relatie met de ervaren mate van responsiviteit verondersteld.

### 3. Methodologie

In dit hoofdstuk wordt de methodologie van dit onderzoek uiteengezet en verantwoord. Allereerst wordt het conceptuele model gepresenteerd dat tot stand is gekomen op basis van de bevindingen uit het theoretisch kader. Daarna worden alle theoretische concepten, te weten de onafhankelijke variabelen en de afhankelijke variabele, geoperationaliseerd. Vervolgens wordt de onderzoekspopzet besproken en verantwoord alsmede de selectie van de respondenten uit dit onderzoek. Tot slot wordt ingegaan op de validiteit en betrouwbaarheid van dit onderzoek.

#### 3.1 Conceptueel model

In het theoretisch kader zijn de verschillende theoretische concepten uiteengezet waarvan de onderliggende relaties in onderstaand conceptueel model (figuur 1) grafisch in beeld worden gebracht. Aan de linkerkzijde van Figuur 1 bevinden zich de onafhankelijke variabelen en aan de rechterzijde bevindt zich de afhankelijke variabele, te weten de responsieve overheid. De onafhankelijke variabelen in dit onderzoek zijn de verschillende burgerschapsstijlen, te weten: "(1) *Burger als klant*; (2) *Burger als kiezer*; (3) *Burger als citizen* en (4) *Burger als privé-persoon*". Tezamen vormen deze variabele het conceptuele model dat in dit onderzoek onderzocht gaat worden. Verondersteld wordt dat alle burgerschapsstijlen de responsieve overheid negatief beïnvloeden. Een uitzondering betreft de burgerschapsstijl '*burger als citizen*' en '*burger als klant*', hier wordt een positieve relatie verondersteld.



### 3.2 Operationalisatie

| Variabelen           | Construct                  | Uitingsvorm  | Indicatoren   |
|----------------------|----------------------------|--|---|
| Responsieve overheid |                            |  |   |
| (1)                  | <u>1.1</u> Participatie    | <u>1.1.1</u> Het meedoen en meepraten over een bepaald onderwerp               | <u>1.1.1.1</u> Ervaren mate waarin burgers mogen meepraten<br><u>1.1.1.2</u> Ervaren mate waarin burgers mogen meedoen<br><u>1.1.1.3</u> Ervaren mate waarin burgers zich serieus genomen voelen door de gemeente<br><u>1.1.1.4</u> Ervaren mate van betrokkenheid bij burgers door ambtenaren  |
|                      | <u>1.2</u> Reciprociteit   | <u>1.2.1</u> Wederkerige contactrelaties tussen twee of meer stakeholders      | <u>1.2.1.1</u> Ervaren mate van wederzijdse contactrelaties tussen burgers en ambtenaren van de gemeente<br><u>1.2.1.2</u> Mate waarin de relatie tussen de overheid en de burger als goed wordt ervaren  |
|                      | <u>1.3.</u> Verantwoording | <u>1.3.1</u> Aanspreekbaar zijn op de keuzes en handelingen die je gedaan hebt | <u>1.3.1.1</u> Hoeveelheid verantwoordingsmomenten van ambtenaren richting burgers<br><u>1.3.1.2</u> Kwaliteit van de verantwoordingsmomenten van ambtenaren richting burgers<br><u>1.3.1.3</u> Ervaren mate van aanspreekbaarheid op overheidshandelen<br><u>1.3.1.4</u> Ervaren mate waarin de overheid zichzelf verantwoord richting burgers |

|  |                                 |   |   |
|--|---------------------------------|---|---|
|  | <p><u>1.4.</u> Legitimiteit</p> | <p><u>1.4.1</u> De kwaliteit van de regels en procedures over hoe besluiten tot stand komen</p> | <p><u>1.4.1.1</u> Ervaren kwaliteit regels door burgers</p> <p><u>1.4.1.2</u> Ervaren kwaliteit regels door ambtenaren</p> <p><u>1.4.1.3</u> Ervaren kwaliteit procedures door burgers</p> <p><u>1.4.1.4</u> Ervaren kwaliteit procedures door burgers</p> <p><u>1.4.1.5</u> Ervaren mate van duidelijkheid over regels en procedures door burgers</p> <p><u>1.4.1.6</u> Ervaren mate van duidelijkheid over regels en procedures door ambtenaren</p> <p><u>1.4.1.7</u> Ervaren mate van draagvlak voor besluiten</p> |
|  | <p><u>1.5</u> Communicatie</p>  | <p><u>1.5.1</u> Informatie-uitwisseling tussen actoren</p>                                      | <p><u>1.5.1.1</u> Ervaren mate van communicatie over het overheidshandelen</p> <p><u>1.5.1.2</u> Ervaren mate van communicatie door middel van gecommuniceerde afspraken en documenten</p> <p><u>1.5.1.3</u> Ervaren mate van informatie-uitwisseling tussen actoren</p> <p><u>1.5.1.4</u> Ervaren mate van openheid</p> <p><u>1.5.1.5</u> Ervaren mate van afgenomen onduidelijkheid</p> <p><u>1.5.1.6</u> Ervaren mate van compleetheid van de gevoerde communicatie vanuit de gemeente</p>                         |

|  |                          |   |   |
|--|--------------------------|---|---|
|  | <u>1.6</u> Transparantie | <u>1.6.1</u> Openheid over het handelen van de overheid | <u>1.6.1.1</u> Aanwezigheid toegankelijk informatie<br><u>1.6.1.2</u> Hoeveelheid informatie verspreid via publieke bijeenkomsten<br><u>1.6.1.3</u> Ervaren mate van duidelijkheid over de processen en informatie<br><u>1.6.1.4</u> Ruchtbaarheid geven aan beleidsvoornemens<br><u>1.6.1.5</u> Ervaren mate van duidelijkheid over hoe besluiten tot stand zijn gekomen<br><u>1.6.1.6</u> Ervaren mate van openheid vanuit de gemeente door burgers<br><u>1.6.1.7</u> Ervaren mate van openheid vanuit de gemeente door ambtenaren<br><u>1.6.1.8</u> Gepercipieerde gevoel van eerlijk richting burgers door burgers<br><u>1.6.1.9</u> Ervaren mate van duidelijkheid over regels en procedures bij burgers |
|--|--------------------------|---|---|

Tabel 1.0: Operationalisatie Responsieve overheid

| Variabelen       | Construct                          | Uitingsvorm  | Indicatoren  |
|------------------|------------------------------------|--|--|
| Burgerschapstijl |                                    |  |  |
| (2)              | <u>2.1</u> Burger als <i>klant</i> | <u>2.1.1</u> De burger als afnemer van publieke diensten | <u>2.1.1.1</u> Calculerend: Eigen belang voorop<br><u>2.1.1.2</u> Wens tot maatwerk vanuit de overheid |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  | <u>3.1</u> Burger als <i>Kiezer</i>        | <u>3.1.1</u> De burger als passieve opdrachtgever                | <u>3.1.1.1</u> Vluchtige betrokkenheid bij stemprocessen<br><u>3.1.1.2</u> Wil dat zijn (politieke) opvattingen doorgevoerd worden  |
|  | <u>4.1</u> Burger als <i>citoyen</i>       | <u>4.1.1</u> De burger als actieve en betrokken participant      | <u>4.1.1.1</u> Actieve betrokkenheid vanuit burgers<br><u>4.1.1.2</u> Actieve wens tot betrokkenheid van burgers door de overheid<br><u>4.1.1.3</u> Bereidheid tot leveren bijdrage aan het algemeen belang   |
|  | <u>5.1</u> Burger als <i>privé-persoon</i> | <u>5.1.1</u> De burger als passieve en afstandelijke participant | <u>5.1.1.1</u> Afstandelijke relatie tussen burgers en de overheid<br><u>5.1.1.2</u> Ervaren gevoel van ondergeschiktheid aan de overheid door burgers<br><u>5.1.1.3</u> Beperkte mate van gepercipieerde betrokkenheid bij de overheid<br><u>5.1.1.4</u> Wens tot bescherming tegen handelen van de overheid |

Tabel 1.1: Operationalisatie Burgerschapstijlen

### 3.3 Onderzoeksdesign

Verschuren en Doorewaard (2007) beargumenteren dat onderzoek op verschillende manieren kan worden uitgevoerd. Zo kan een onderzoek enerzijds via kwalitatieve methoden of anderzijds via kwantitatieve methoden worden ingericht. Echter bestaat er ook de mogelijkheid om gebruik te maken van een combinatie van zowel kwalitatieve als kwantitatieve methodieken. Dit laatste staat bekend als mixed methods research. Mixed methods research brengt het voordeel met zich mee dat het kan onderzoeken of er enerzijds sprake is van een relatie tussen twee of meer variabelen en of deze relatie positief, negatief of niet correleert (kwantitatieve deel). Anderzijds kan er betekenis worden gegeven aan deze eerder al dan niet geconstateerde relaties (kwalitatieve deel). Hierdoor wordt het mogelijk om zowel de *wat*-vraag als de *hoe*-vraag van het onderhavige onderzoek preciezer te



beantwoorden (Verschuren & Doorewaard, 2007). Of te wel: de kwantitatieve data kunnen worden onderbouwd met enige kwalitatieve gegevens (De Boer, 2006).

Triangulatie betekent letterlijk driehoeksmeting. Het is een verschijnsel waarbij door een onderzoeker drie of meer onderzoeksmethodieken gebruikt worden om eenzelfde onderzoeksobject te bestuderen (De Jong Gierveld & Van Tilburg, 1992). In dit onderzoek wordt zowel methoden- als bronnentriangulatie benut. Er wordt namelijk zowel van verschillende databronnen als van verschillende onderzoeksmethodieken gebruik gemaakt. De methodentriangulatie uit zich vooral in het feit dat aan de hand van drie verschillende methodieken onderzoeksdata wordt verzameld. Allereerst worden er enquêtes afgenomen bij burgers. Er worden daarnaast ook interviews afgenomen bij stakeholders uit de interne gemeentelijke organisatie en tot slot wordt er ook een documentanalyse uitgevoerd door bestaand materiaal, zoals nieuwsbrieven en beleidsdocumenten, te analyseren. Voor wat betreft de databronnen, kan worden gesteld dat gebruik wordt gemaakt van primaire bronnen, zoals data verzameld uit interviews en enquêtes, en verschillende secundaire bronnen, zoals de nieuwsbrieven en beleidsdocumenten van de gemeente Rotterdam.

### 3.3.1 Casussen

Een case study heeft een selectief karakter en kent een beperkte onderzoekspopulatie. In dit onderzoek zal gebruik worden gemaakt van een meervoudige case study. Aan de hand van meerdere casussen kan voldoende onderzoeksdata gegenereerd en verzameld worden, zodat irrelevante en specifieke trends kunnen worden onderscheiden van relevante en algemene trends (Swanborn, 2013).

In dit onderzoek worden vier casussen onderzocht binnen verschillende wijken in de gemeente Rotterdam. Om een zo representatief mogelijk beeld te verkrijgen van de gemeente Rotterdam, is gekozen om drie gelijksoortige casussen in verschillende Rotterdamse wijken te onderzoeken. Er is gekozen voor gelijksoortige casussen omdat zodoende vergelijking tussen de ervaringen van verschillende burgers bij de gelijksoortige beheerwerkzaamheden gemakkelijker plaats kan vinden. Door verschillende Rotterdamse wijken te selecteren kan een divers beeld verkregen worden van de mogelijke invloed van de burgerschapsstijl op de ervaren mate van responsiviteit van de gemeente Rotterdam bij beheerwerkzaamheden. De keuze voor een casus vindt selectief plaats. Dit houdt concreet in dat op basis van een aantal specifieke eisen de keuze voor een bepaalde casus tot stand komt. Daarnaast wordt ook advies ingewonnen bij experts bij de keuze voor een bepaalde casus. In dit geval betreft het drie verschillende eisen:

- (1) De casus moet *riolerings- en/of waterwerkzaamheden* betreffen;
- (2) De casus moet *recent* zijn;
- (3) In de casus moeten er ofwel veel ofwel weinig klachten van omwonenden zijn geweest;

Alle beheerwerkzaamheden hebben met elkaar in gemeen dat het ofwel beheerwerkzaamheden aan de ondergrondse riolering betrof ofwel waterwerkzaamheden, zoals het aanleggen van een regentuin

om een wijk klimaatadaptief te kunnen maken. Hoewel ook voor andere beheerwerkzaamheden gekozen had kunnen worden, zoals groenonderhoud of afvalverwijdering, is bewust voor deze beheerwerkzaamheden gekozen vanwege de impact die het meebrengt voor de omliggende woningen en bewoners. Geen enkele bewoner ontkomt er namelijk aan om betrokken te raken bij deze beheerwerkzaamheden, aangezien het praktische beperkingen met zich meedraagt voor de dagelijkse gang van zaken. Bij groenonderhoud of afvalverwijdering is dat niet altijd het geval. Daarnaast zijn beide voorbeelden van periodieke en vluchtige beheerwerkzaamheden die niet altijd bewust merkbaar zijn, terwijl de vervanging van de riolering vaak over een langere periode plaatsvindt en altijd bewust merkbaar is.

### **3.3.1.1 Casus I – Zwaerdecroonstraat / Casus II – Lieve Verschuierstraat (Delfshaven)**

De eerste twee casussen betreffen de Zwaerdecroonstraat en de Lieve Verschuierstraat in Rotterdam-Delfshaven. Bij de Zwaerdecroonstraat zijn in de periode 12 juni 2017 – 08 december 2017 riolerings- en leidingenwerkzaamheden geweest (Gemeente Rotterdam, 2017b). Bij de Lieve Verschuierstraat duurden de rioleringswerkzaamheden van 10 oktober 2017 tot medio december 2017 (Gemeente Rotterdam, 2017c). Beide straten zijn gesitueerd in de wijk Middelland in Delfshaven. Het wijkprofiel (zie: Bijlage 9) van Middelland laat zien dat het als een zeer gemiddelde wijk van Rotterdam (zie: Bijlage 8) beschouwd kan worden. Op het fysieke domein scoort Middelland 107 punten, op het veiligheidsdomein 99 punten en op het sociale domein 106 punten. Ter vergelijking: Rotterdam scoort op deze domeinen achtereenvolgens 107 punten, 108 punten en 105 punten. Deze ontlopen elkaar dus nauwelijks. De lichtgroene kleur voor de wijk Middelland op het wijkprofiel is daarmee ook een indicatie dat de wijk als representatief kan worden gezien voor Rotterdam, omdat de scores grotendeels overeenkomen met het Rotterdamse gemiddelde. Ook andere gegevens zoals de inkomensverdeling in de wijk evenals de verdeling koop- en huurwoningen toont nagenoeg perfecte overeenkomsten met het Rotterdams gemiddelde (Gemeente Rotterdam, 2018e; Gemeente Rotterdam, 2018f). Daarnaast is deze casus gekozen vanwege het feit dat er in een relatief korte periode veel klachten zijn geweest van bewoners en omwonenden over de gang van zaken bij de riolerings- en leidingenwerkzaamheden bij de Zwaerdecroonstraat. Dit terwijl de rioleringswerkzaamheden in de Lieve Verschuierstraat weinig tot geen klachten hebben opgeleverd desondanks het feit dat hierbij dezelfde stakeholders betrokken waren.

### **3.3.1.2 Casus III – Agniesebuurt (Noord)**

De derde casus die gekozen is, is de Agniesebuurt in Rotterdam-Noord. De Agniesebuurt is de enige casus waarbij de daadwerkelijke rioleringswerkzaamheden nog niet gestart zijn, terwijl deze in 2017 al begonnen hadden moeten zijn. De gemeente Rotterdam wil de Agniesebuurt graag klimaatadaptief maken. Daarom heeft het in 2017 onder andere een regentuin laten aanleggen (Gemeente Rotterdam, 2018g). Het plan rondom de daaropvolgende beheerwerkzaamheden is echter stuk gelopen en bewoners zijn zich gaan verenigen in een actiegroep (Keunen, 2017). Ook de Agniesebuurt kan volgens het wijkprofiel (zie: Bijlage 10) als een gemiddelde Rotterdamse wijk worden beschouwd. Hoewel de scores iets lager liggen dan bij de andere twee casussen, getuigt de

lichtgroene kleur van zijn gemiddelde representativiteit. De scores voor de Agniesebuurt op het fysieke domein zijn 98 punten, het veiligheidsdomein 93 punten en op het sociale domein 97 punten. Net als in de vorige casus vertoont de inkomensverdeling veel overeenkomsten met het Rotterdams gemiddelde (Gemeente Rotterdam, 2018h).

### **3.3.1.3 Casus IV – Zenostraat e.o. (IJsselmonde)**

De laatste en vierde casus die gekozen is, is de Zenostraat e.o. in Rotterdam-IJsselmonde. In deze casus zijn in de periode van september 2015 tot medio eind 2017 riolerings- en wegwerkzaamheden geweest (Gemeente Rotterdam, 2016c). De Zenostraat ligt in de Rotterdamse wijk Lombardijen, op de grens van het gebied Feijenoord. Ook bij deze wijk geeft het wijkprofiel (zie: Bijlage 11) aan dat het zich representatief voor Rotterdam mag noemen. Waar de scores bij de Agniesebuurt nog wat lager uitvielen, zitten de wijkcores hier dicht tegen het Rotterdams gemiddelde aan: fysieke domein 103 (Rotterdam: 107) punten, veiligheidsdomein 104 (108) punten en sociale domein 92 (105) punten. Alleen op het sociale domein kan een fikse afwijking geconstateerd worden. Ook in deze wijk kan geconstateerd worden dat de verdeling huur- en koopwoningen significante overeenkomsten vertoont met het Rotterdams gemiddelde (Gemeente Rotterdam, 2018i). Naast deze feiten is deze casus ook gekozen omdat het project in zijn totaliteit enkele tegenslagen te verwerken heeft gehad. Daarnaast is deze casus gekozen vanwege de diversiteit en representativiteit voor het gebied Rotterdam-Zuid.

### **3.3.2 Interviews**

Er is gekozen voor het afnemen van interviews, omdat hiermee subjectieve ervaringen en gedetailleerde meningen van respondenten verzameld kunnen worden (Berg & Lune, 2012). Een kwantitatieve onderzoeksmethode draagt de beperking met zich mee dat het zeer beperkt in staat is om gedetailleerde informatie te verzamelen. Ook biedt de oppervlakkigheid van de verkregen data weinig mogelijkheden om met de verkregen data de diepte in te duiken. Het is daarom handzaam om van interviews, als kwalitatieve onderzoeksmethodiek, gebruik te maken aangezien het de mogelijkheid biedt om niet alleen de totale verkregen onderzoeksdata te verrijken, maar met name om gedetailleerde uitspraken te kunnen doen over waarom bepaalde relaties zich wel of niet voordoen. Er wordt dus als het ware betekenis gegeven aan de verkregen data (Berg & Lune, 2012). In dit onderzoek worden de interviews voornamelijk benut ter verduidelijking van de onderzochte casussen.

Om de respondenten tijdens de interviews zo min mogelijk te sturen, wordt gebruik gemaakt van een semigestructureerde interviewvragenlijst (zie: Bijlage 4). Deze interviewmethode heeft als voordeel dat er van tevoren enkele vaste vragen zijn opgesteld, maar dat het geen vast script is dat strikt gevolgd moet worden tijdens de afname van het daadwerkelijke interview. Daarentegen biedt het de onderzoeker de mogelijkheid om tijdens het interview in te spelen op onverwachte wendingen en zelf eventueel nieuwe vragen toe te voegen op basis van de antwoorden die worden gegeven door de respondenten. Dit is niet mogelijk bij een gestructureerd interview, waarbij alle vragen van tevoren al duidelijk vastliggen (Berg & Lune, 2012). Er is wel bewust gekozen om niet te werken met een ongestructureerde interviewmethodiek. Zodoende kan tijdens het interview wel enige structuur worden

behouden, maar kan tegelijkertijd ook de ruimte worden geboden aan het moment en kunnen daarmee vragen ad hoc worden toegevoegd.

Aangezien de theorie vaak met de praktijk weerbarstig is, wordt gekozen om bij het coderen gebruik te maken van een gesloten codeermethodiek. Zo wordt tijdens het coderen puur en alleen uitgegaan van de theoretische inzichten die hiermee de basis vormen voor de codes in het codeerschema. Gesloten coderen geeft, in tegenstelling tot open of semi-open coderen, niet de mogelijkheid om tijdens het codeerproces nieuwe codes toe te voegen, bestaande codes aan te passen en/of te vervangen. Dit is namelijk onmogelijk bij gesloten coderen (Berg & Lune, 2012).

### **3.3.2.1 Selectie respondenten interviews**

Bij de selectie van de respondenten voor het kwalitatieve gedeelte van dit onderzoek, wordt gebruik gemaakt van verschillende soorten selectiemethodieken. Het uiteindelijke doel van deze selectiemethodieken is om een dusdanig aantal interviews na te streven, dat de onderzoekresultaten als representatief voor de gehele onderzoekspopulatie kunnen worden beschouwd. In de eerste plaats wordt er gebruik gemaakt van zowel een *purposive* als een *convenience* steekproef. Een *purposive* steekproef houdt in dat de respondenten met een bepaald doel worden geselecteerd, omdat verwacht wordt dat ze representatief zijn voor de gehele onderzoekspopulatie en informatie kunnen aandragen die bijdraagt aan het beantwoorden van de hoofd- en deelvragen in dit onderzoek. Dit terwijl de *convenience* steekproef uitgaat van het feit dat de gewilde respondenten ook daadwerkelijk beschikbaar moeten zijn voor het afnemen van een interview. Ten slotte wordt ook gewerkt aan de hand van een steekproef met een sneeuwbalprincipe. Dit houdt concreet in dat aan de hand van de interviews met de vooraf geselecteerde respondenten nieuwe respondenten kunnen worden geïdentificeerd waarmee vervolgens nieuwe interviews kunnen worden afgenomen (Berg & Lune, 2012).

Al deze steekproeven hebben met elkaar in gemeen dat het voorbeelden van *nonprobability samples* zijn. Dit betekent dat de steekproeven niets aan het toeval over laten en handelen op basis van zekerheden. Hiermee worden quasi gerandomiseerde steekproeven ontwikkeld waaruit de respondenten worden geselecteerd. Bijkomend voordeel is dat gericht respondenten gevonden kunnen worden, waarvan verwacht wordt dat zij een waardevolle bijdrage leveren aan het onderzoek. Daarnaast hoeft minder rekening te worden gehouden met allerlei toevalligheden en houdt de onderzoeker meer grip op zijn selectieproces. Echter is het gevaar van deze methode dat de onderzoeker te veel controle heeft en subjectief wordt in zijn respondentselectie, aangezien de onderzoeker zelf kan bepalen wie wel en wie niet geïnterviewd worden. Om die reden wordt ook gebruik gemaakt van de *snowball sample*, zodat die kans zo klein mogelijk wordt gemaakt (Berg & Lune, 2012). Hoewel de respondenten zelf ook subjectief kunnen zijn in hun keuze, worden de suggesties, die aan de hand van de *snowball samples* worden verzameld, eerst grondig door de onderzoeker zelf afgewogen alvorens een keuze wordt gemaakt om een bepaalde respondent te benaderen voor een interview.

In totaal is gekozen om 7 interviews af te nemen, omdat deze interviews een representatieve afspiegeling vormen van de verschillende casussen. Alle geïnterviewde stakeholders zijn werkzaam bij of voor de gemeente Rotterdam. Het betreft dus geen burgers. De keuze om betrokken burgers niet te interviewen is tweeledig. Enerzijds heeft dit te maken met het beleid wat de gemeente Rotterdam voert. Ieder jaar worden burgers op allerlei manieren via officiële acties benaderd om deel te nemen aan onderzoeken of enquêtes van de gemeente Rotterdam. Door de toename hiervan de afgelopen jaren, heeft de gemeente besloten om het kwalitatief raadplegen van burgers zoveel als mogelijk tot het absoluut noodzakelijke te beperken. Het interviewen van burgers in opdracht van de gemeente is daarom vaak niet mogelijk. Anderzijds, is er voor gekozen om op dit moment alleen te meten wat de gemeente Rotterdam doet op het gebied van responsiviteit. Door interviews te houden met verschillende interne stakeholders, kan de ervaring van het beleid worden gemeten bij diegene die betrokken zijn geweest bij het inzetten en uitvoeren van verschillende beleidskeuzes. Dit terwijl burgers alleen de consequenties hiervan ervaren.

De professionals die zijn geïnterviewd zijn ofwel betrokken geweest bij het coördineren of faciliteren van de communicatie rondom een van de casussen ofwel betrokken geweest bij de uitvoering van een van de casussen. Doordat zij direct betrokken zijn geweest bij de casussen kunnen zij waardevolle ervaringen delen over diezelfde casussen. Zo kunnen de casussen niet alleen beter en gedetailleerder uiteengezet worden, maar kunnen ook persoonlijke ervaringen met burgers, die vaak in documenten niet naar voren komen, gedeeld worden. Tot slot worden er ook nog additionele personen geïnterviewd die vanuit hun vakgebied of expertise raakvlakken vertonen met de bestudeerde materie en op die manier een bijdrage kunnen leveren aan dit onderzoek. Deze zijn dus zeer gericht geselecteerd. Zodoende dragen alle inzichten uit de interviews significant bij aan de beantwoording van de hoofd- en deelvragen van dit onderzoek. Een overzicht van de geïnterviewde personen inclusief functies is terug te vinden in Bijlage 3.

### **3.3.3 Documentanalyse**

In dit onderzoek worden verschillende documenten over de verschillende casussen geanalyseerd. Het betreft informatiedocumenten voor buurtbewoners en ambtenaren, zoals een nieuwsbrief of een flyer, maar ook beleidsdocumenten en communicatieplannen omtrent de uit te voeren beheerwerkzaamheden. Er is gekozen voor deze documenten, omdat verwacht wordt dat deze relevante informatie kunnen opleveren van dit onderzoek. De beleidsdocumenten die in dit onderzoek worden gebruikt kunnen enerzijds concernbreed zijn vastgesteld of juist specifiek alleen voor bijvoorbeeld het cluster Stadsbeheer. Alle geraadpleegde documenten voor de documentanalyse zijn terug te vinden in Bijlage 2.

### **3.3.4 Enquêtes**

In het kwantitatieve deel van dit onderzoek wordt gebruikt gemaakt van het afnemen van enquêtes. Een kwantitatief onderzoek wordt gebruikt om een brede en uitgebreide indruk te krijgen van een tijdruimtelijk beeld, zoals hier de beheerwerkzaamheden die zich over langere tijd hebben

voorgedaan. De dataverzameling vindt dan ook plaats op een arbeidsextensieve wijze in een eerder vastgelegde procedure voor dataverzameling (Verschuren & Doorewaard, 2007). In dit onderzoek zullen enquêtes worden afgenomen bij de bewoners uit de verschillende geselecteerde casussen. Iedere casus kent een bepaald woongebied, de bewoners binnen deze beperkte parameters zullen het verzoek krijgen om te deel te nemen aan dit onderzoek. De enquêtes, echter, zijn een voorbeeld van een cross-sectioneel onderzoek waarbij slechts op een moment op een gestandaardiseerde wijze data verzameld wordt onder eenzelfde onderzoekspopulatie. Er kan zodoende gesteld worden dat de onderzoeksdata verzameld wordt aan de hand van vier separate cross-sectionele onderzoeken bij vier afzonderlijke casussen. Het doel van de enquête wordt hiermee voornamelijk om voldoende data te verzamelen zodat de theoretisch geconstateerde relaties empirisch getoetst kunnen worden. Zodoende wordt nagetrokken of deze theoretisch gepercipieerde relaties daadwerkelijk bestaan en/of deze positief of negatief correleren. Het voordeel van enquêtes is dus dat er op basis van de verzamelde data zeer eenvoudig generaliserende uitspraken gedaan kunnen worden over de totale onderzochte onderzoekspopulatie. Daarnaast is het ook mogelijk om via kwantitatieve methodieken meer data te verzamelen, omdat het relatief gezien sneller en makkelijker gaat dan bij kwalitatief onderzoek (Verschuren & Doorewaard, 2007).

In onderstaande tabel 2.0 is een operationalisering van de enquêtevragen (zie: Bijlage 5) opgenomen. Aan de linkerzijde bevinden zich de onderzoeksvariabelen en aan de rechterzijde bevinden zich de nummers van de vragen waarin deze variabelen geoperationaliseerd zijn. In Bijlage 6 is tevens het briefingsprotocol opgenomen over hoe de enquête op een ordentelijke wijze afgenomen dient te worden. Dit in verband met het feit dat de enquête huis-aan-huis afgenomen wordt, waardoor de verschillende externe enquêteurs ook op de hoogte moeten zijn van de inhoud van de enquête.

| Variabelen                      | Enquêtevraag  |
|---------------------------------|---------------|
| Participatie                    | 4             |
| Reciprociteit                   | 5             |
| Verantwoording                  | 6             |
| Legitimiteit                    | 7, 8          |
| Communicatie                    | 9, 10, 11, 12 |
| Transparantie                   | 13, 14, 15    |
| Burger als <i>klant</i>         | 17            |
| Burger als <i>kiezer</i>        | 16, 18        |
| Burger als <i>citoyen</i>       | 16, 18, 19    |
| Burger als <i>privé-persoon</i> | 18, 19, 20    |

Tabel 2.0: Operationalisering enquêtevragen

Het opstellen van de vragen is gebeurd op basis van de operationalisering van het theoretisch kader. Deze inzichten zijn geëxtraheerd uit gevalideerde wetenschappelijke onderzoeken wat een verdere basis biedt voor de validiteit van de vragenlijst. Toch was het niet mogelijk om voor elke item meerdere enquêtevragen op te stellen. De opdrachtgever stelde namelijk eisen aan het maximaal aantal vragen waaruit de enquête mocht bestaan. Dit was niet meer dan twintig vragen, waardoor er keuzes gemaakt moesten worden welke vragen wel en welke vragen niet in de uiteindelijke vragenlijst opgenomen konden worden. Er werd in alle gevallen gestreefd om per item tenminste een vraag te stellen. Mocht een variabele met slechts een vraag geoperationaliseerd worden in de vragenlijst, dan was het in ieder geval van belang dat deze vraag ook de volledige lading dekte van wat men beoogde te meten. Daarnaast zijn er in overleg met de opdrachtgever enkele vragen geschrapt of taalkundig aangepast. Zo is er in overleg besloten om de vraag over de politieke voorkeur van burgers – dit was een controlevraag – te schrappen, aangezien de opdrachtgever zich weg wilde houden van politiek-bestuurlijke vraagstukken.

Tevens zijn er vragen taalkundig gewijzigd, omdat de opdrachtgever bezorgd was dat de respondenten anders de vragen niet zouden begrijpen en dus zouden afhaken tijdens het beantwoorden van de vragenlijst. De vragen die taalkundig zijn aangepast zijn: vraag 16, vraag 17, vraag 19, vraag 20 en vraag 21. Voor vraag 16 en vraag 19 is een compleet nieuwe tekst opgesteld om de duidelijkheid van de vraag te verhogen, waarbij getracht is om zowel het meetniveau van de vraag als de validiteit van de vraag te waarborgen. Tot slot is bij de controlevragen – vraag 1 t/m 3 – op verzoek van de opdrachtgever de antwoordmogelijkheid '*Dat zeg ik liever niet*' toegevoegd, omdat de vragen ingaan op de persoonlijke situatie van de respondent. De opdrachtgever was hierbij van mening dat er voor respondenten een mogelijkheid moest bestaan om deze, verder niet-inhoudelijke vragen, niet te beantwoorden. Dit is tevens beleid binnen de gemeente Rotterdam.

De controlevragen in deze enquête gaan in op drie verschillende demografische aspecten om de respondent te kunnen beschrijven. Allereerst wordt gevraagd naar de leeftijd van de respondent. Hiervoor zijn verschillende categorieën opgesteld, te weten: 0-19 jaar, 20-39 jaar, 40-59 jaar, 60-79 jaar en ouder dan 80 jaar. Er is gekozen voor deze leeftijdscohorten omdat deze een uitgebalanceerde leeftijdsweergave weerspiegelen en nagenoeg overeenkomen met de leeftijdscohorten die het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) hanteert. De tweede controlevraag gaat in op het opleidingsniveau van de respondent. Hiervoor is gekozen om onderscheid te maken tussen verschillende opties, namelijk: lager onderwijs, lager beroepsonderwijs (LBO of VMBO) of MAVO, Middelbaar beroepsonderwijs of HAVO / VWO en Hoger beroepsonderwijs (HBO) of wetenschappelijk onderwijs (WO). De laatste controlevraag gaat in op de arbeidsstatus van de respondent. Hierbij kan de respondent kiezen uit de mogelijkheden: fulltime werkzaam, parttime werkzaam of niet werkzaam. Hoewel de eerste twee mogelijkheden voor zich spreken, moet bij de laatste antwoordmogelijkheid worden opgemerkt dat het niet werkzaam zijn verschillende redenen kan hebben. Zo kan de respondent werkloos zijn, gepensioneerd zijn, arbeidsongeschikt zijn of vanwege andere moverende redenen niet werkzaam zijn.

### **3.3.4.1 Selectie respondenten enquêtes**

Kwantitatief onderzoek wordt ingezet om een grote onderzoekspopulatie op een relatief laagdrempelige en effectieve manier te bestuderen om zodoende generaliserende uitspraken te kunnen doen over de populatie als geheel. Maar hiervoor is het wel van belang dat de onderzoeker een duidelijk beeld heeft van wie de onderzoekspopulaties betreffen. In dit onderzoek bestaat de totale onderzoekspopulatie uit vier zogenaamde deelpopulaties: elke geselecteerde casus heeft namelijk zijn eigen unieke populatie. De theorie gaat er vanuit dat gehele onderzoekspopulaties nooit te bevragen zijn, om die reden wordt in dit onderzoek getracht om een aselechte steekproef te trekken uit de verschillende deelpopulaties. Dit houdt concreet in dat in de vier casussen op een volledig gerandomiseerde manier er respondenten geselecteerd worden om aan dit onderzoek deel te nemen. Elke respondent heeft een gelijke kans om deel te nemen aan dit onderzoek. Een dergelijke aselechte steekproef staat bekend als een enkelvoudige aselechte steekproef (Verhoeven, 2013).

Bij deze aselechte steekproef wordt gebruik gemaakt van de methode van *praktische bruikbaarheid*. Dit houdt concreet in dat iedereen die mee wil doen binnen de door de onderzoeker geselecteerde totale onderzoekspopulatie, mee kan doen met het onderzoek (Verhoeven, 2013). Een nadeel echter is dat respondenten zichzelf van het onderzoek kunnen uitsluiten en er non-respons ontstaat. Aangezien er geen verplichting staat om het meedoen aan de enquête en daarmee het onderzoek, is het mogelijk dat het beoogde aantal respondenten niet wordt gehaald. Vanwege die reden wordt de enquête in samenwerking met de gemeente Rotterdam huis-aan-huis afgenomen en verspreid om de respons te verhogen. In bijlage 7 kan een overzicht geraadpleegd worden van de vooraf vastgestelde momenten waarop de publieksvoorlichters de straat op zijn gegaan om de enquêtes huis-aan-huis af te nemen. Deze data zijn gekozen op basis van de beschikbaarheid van de publieksvoorlichters in samenspraak met de afdeling Publieksreacties die de gehele actie samen met de onderzoeker coördineert. Meerdere momenten waren niet mogelijk vanwege het ontbreken van voldoende capaciteit om de straat op te gaan. Vanwege de veiligheidsvoorschriften die de gemeente Rotterdam aan acties rondom publieksvoorlichting stelt, was het daarnaast ook niet mogelijk om alleen als onderzoeker de straat op te gaan om de enquêtes huis-aan-huis af te nemen.

### **3.3.4.2 Significantie steekproef**

In het kwantitatieve deel van dit onderzoek is een enquête uitgezet onder de bewoners van de drie geselecteerde casusgebieden. In totaal hebben 152 respondenten de enquête ingevuld. Om de enquête wetenschappelijk significant te maken, is een minimaal aantal respondenten benodigd. Aan de hand van onderstaande formule kan de significantie, aangeduid met  $n$ , berekend worden voor een eindige steekproef:

$$n \geq \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{z^2 \cdot p \cdot q + (N - 1) \cdot F^2}$$



De gemeente Rotterdam heeft in totaal 296.956 woningen (N) (Gemeente Rotterdam, 2018b). Er is gekozen voor woningen aangezien niet met zekerheid gezegd kan worden hoeveel volwassen personen er in de onderzochte casussen per adres wonen. Het is daarom zekerder om uit te gaan van het aantal woningen. De Z-waarde in dit onderzoek is 1.96 voor een betrouwbaarheidsinterval van 95%. P is de kans dat een respondent deelneemt aan het onderzoek. Deze waarde is bepaald op 0,5 (50%). F, tot slot, is de foutmarge van dit onderzoek. De foutmarge is afgesteld op 5% of te wel 0.05. Na alle gegevens doorgevoerd te hebben, blijkt dat er in dit onderzoek 384 respondenten nodig zijn om bij een betrouwbaarheidsinterval van 95% de steekproef als significant te beschouwen. Bij een betrouwbaarheidsinterval van 90% zouden 270 respondenten voldoende zijn geweest.

Het aantal respondenten uit dit onderzoek dat de enquête heeft ingevuld blijkt geen significante afspiegeling te zijn van de gehele Rotterdamse bevolking.

### **3.4 Validiteit**

Validiteit refereert naar de juistheid van de in het onderzoek gedane metingen. Met de interne validiteit wordt onderzocht of er in een onderzoek gemeten is wat de onderzoeker daadwerkelijk beoogde te meten (Universiteit Tilburg, 2018). Om de interne validiteit te waarborgen is zorgvuldig nagedacht over welke vragen aan de respondenten in dit onderzoek voorgelegd zullen worden. De vragenlijsten van zowel de enquête als de interviews zijn gebaseerd op de operationalisering van het theoretisch kader. De in het theoretisch kader uiteengezette concepten komen uit gevalideerde wetenschappelijke onderzoeken, waarmee de interne validiteit wordt verhoogd. Om uiteindelijk te kunnen meten wat beoogd wordt, worden daarom interviews afgenomen met interne stakeholders bij de verschillende beheerwerkzaamheden en worden enquêtes afgenomen bij de burgers die betrokken zijn bij de beheerwerkzaamheden aangezien die populatie groter is. Aan de hand van bronnen- en methodentriangulatie wordt getracht om tot nauwkeurige onderzoeksresultaten te komen (Verschuren & Doorewaard, 2007). Met deze twee vormen van triangulatie kan de onderzoeker meten wat vooraf beoogd was. Triangulatie heeft hiermee een positieve werking op de waarborging van de interne validiteit. Tot slot wordt ook een factoranalyse en een betrouwbaarheidsanalyse naar de geconstrueerde schalen uitgevoerd, wat de interne validiteit eveneens positief beïnvloedt.

Externe validiteit verwijst in het algemeen naar de generaliseerbaarheid van de verkregen onderzoeksresultaten (Baarda et al., 2013). De resultaten die in dit onderzoek aangetroffen worden, hoeven niet van toepassing te zijn op andere steden. Het type burger kan daar namelijk heel verschillend zijn ten opzichte van de Rotterdamse burger. Echter door binnen de Rotterdamse context meerdere wijken te onderzoeken, kan wel een gegeneraliseerde uitspraak over Rotterdam als geheel worden uitgesproken. De casusspecificiteit maakt de externe validiteit dus laag voor casussen buiten de Rotterdamse context (Swanborn, 2013). Echter kunnen de onderzoeksresultaten wel als basis dienen voor vergelijkend of vervolgonderzoek met eenzelfde strekking. De huidige steekproef was niet groot genoeg om als significant aangemerkt te kunnen worden. Door in het vervolg een grotere

steekproef te gebruiken met een hoger aantal respondenten, kan de externe validiteit van dit onderzoek verbeterd worden.

### **3.5 Betrouwbaarheid**

Betrouwbaarheid heeft enerzijds betrekking op de herhaalbaarheid van het uitgevoerde onderzoek en anderzijds op de mate waarin onderzoeksresultaten vrij zijn van willekeurige meetfouten (Universiteit Tilburg, 2018). Door een duidelijke en onderbouwde onderzoeksstrategie op te zetten, waarop basis van dit onderzoek gestructureerd wordt, neemt de kans op de herhaalbaarheid van dit onderzoek toe. Door de onderzoeksstrategie namelijk duidelijk uiteen te zetten, is de kans op het vinden van gelijke onderzoeksresultaten in toekomstig onderzoek met dezelfde strekking aannemelijk. Tevens zullen in de bijlage van dit onderzoek verschillende documenten worden opgenomen over de gebruikte methoden voor dataverzameling. Zo zijn er bijlagen opgenomen met de vragenlijsten van zowel de interviews als de enquête. Ook is er een protocol in de bijlage terug te vinden voor het afnemen van de enquêtes. Verder is er ook in een bijlage die ingaat op de documenten die gebruikt zijn tijdens de documentanalyse. Tot slot worden alle afgenomen interviews getranscribeerd, wat de controleerbaarheid van de onderzoeksresultaten ten goede komt. Dit alles heeft een positieve impact op de herhaalbaarheid van dit onderzoek, aangezien toekomstige onderzoekers zodoende om dezelfde manier te werk kunnen gaan.

Sociaalwetenschappelijk onderzoek richt zich op het onderzoeken van fenomenen die zich afspelen in onder andere de samenleving. Echter door de wispelturigheid van de maatschappelijke context is het mogelijk dat de onderzochte casussen kunnen veranderen, waardoor de herhaalbaarheid van het onderzoek aangetast wordt. Het is namelijk mogelijk dat er in de toekomst bijvoorbeeld geen rioleringswerkzaamheden meer zullen plaatsvinden. Dit brengt beperkingen met zich mee voor de herhaalbaarheid. De onderzoeker kan weinig grip uitoefenen op de maatschappelijke context en de bewegingen die zich daarin voortdoen, waardoor het lastig is om eventuele trends daarbinnen, die de herhaalbaarheid van dit onderzoek kunnen aantasten, een halt toe te roepen.

Om de kans op willekeurige meetfouten zo klein mogelijk te maken, worden in dit onderzoek de operationalisatie, de interviews, de enquêtes en het coderen gestructureerd aan de hand van het theoretisch kader dat weer gebaseerd is op wetenschappelijk gevalideerde theorieën. Hiermee wordt gewaarborgd dat er op basis van wetenschappelijke inzichten gehandeld wordt en de subjectiviteit wordt ingeperkt door objectieve gegevens. Het gebruik van triangulatie levert een positieve bijdrage aan de betrouwbaarheid van dit onderzoek. Triangulatie helpt namelijk met het laten afnemen van de kans op willekeurige meetfouten. In dit onderzoek wordt zodoende gebruik gemaakt van methoden- en datatriangulatie ter bevordering van de betrouwbaarheid van dit onderzoek.

Toch is bij het afnemen van de enquêtes altijd het gevaar van een bias bij de respondenten. Door middel van negatieve selectiemechanismen – burgers doen alleen uit onvrede en negatieve motieven mee aan een onderzoek – selecteren burgers zichzelf voor een onderzoek. Tevens heeft de

onderzoeker te maken met sociaalwenselijkheid in de antwoorden van de respondenten. Om die reden kunnen de antwoorden in de enquête geheel anoniem ingevuld worden. Dit wordt ook voor de afname van de enquête medegedeeld aan de respondent. Dit is dus een extra beschermingsmiddel voor burgers om de kans op sociaalwenselijke antwoorden te doen afnemen. Een ander voordeel van anonimiseren voor de betrouwbaarheid van het onderzoek is dat de kans op non-respons afneemt.

In dit onderzoek is aan de hand van een Cronbach's alpha de betrouwbaarheid van de geconstrueerde schalen getoetst. Naar aanleiding hiervan zijn er vragen uit de uiteindelijke dataset verwijderd, aangezien het verwijderen hiervan de betrouwbaarheid van het gemeten concept ten goede zou komen. De score van de Cronbach's alpha zou namelijk tussen de 0.5 en 0.6 moeten liggen, al wordt voor sociaalwetenschappelijk onderzoek een Cronbach's alpha van 0.7 vaak als minimum genomen (Nunally et al., 1967; De Vocht, 2015).

## **4. Context en feitelijke bevindingen**

In dit hoofdstuk worden alle empirische bevindingen uit de documentanalyse en interviews weergegeven. In het eerste deel van dit hoofdstuk wordt in detail ingegaan op het formele beleid dat de gemeente Rotterdam voert ten aanzien van de uitvoering en dienstverlening bij beheerwerkzaamheden. Allereerst wordt ingegaan op de aanleiding voor beheerwerkzaamheden aan de hand van het beleid op het gebied van assetmanagement. Daarna wordt getracht om antwoord te krijgen op de vraag wat de gemeente Rotterdam doet in formele beleidszin om zich responsief op te stellen tijdens beheerwerkzaamheden. In het tweede deel van dit hoofdstuk wordt ingegaan op de inhoud van de vier casussen die in het vorige hoofdstuk verantwoord zijn. Ook hier wordt getracht om antwoord te krijgen op de vraag wat de gemeente Rotterdam in praktische zin tijdens de casussen heeft gedaan om zich responsief op te stellen. In bijlage 13 is een overzicht opgenomen van de projectgebieden.

### **4.1 Assetmanagement en water- en rioleringswerkzaamheden**

Assetmanagement is een steeds prominentere rol aan het spelen in het beheer van de publieke assets van de gemeente Rotterdam. Waar vroeger de nadruk binnen de gemeente voornamelijk lag op het afhandelen van afzonderlijke beheerprojecten, wordt het beheren van de buitenruimte nu in een veel groter geheel beschouwd. Integraal denken in samenhang met het beheren van de buitenruimte wordt tot nu toe als een goed werkende combinatie beschouwd (Dicker, 2015).

Assetmanagement is in opkomst in Nederland. Sinds 2013 is de gemeente Rotterdam actief betrokken bij het idee om het beheren van de buitenruimte verder te professionaliseren aan de hand van assetmanagement (Gemeente Rotterdam, 2018b). Met assetmanagement beoogt de gemeente Rotterdam iedere euro die het in de buitenruimte investeert maximaal te laten renderen. Een aantrekkelijke buitenruimte creëert zich namelijk niet vanzelf. Om de straten schoon, heel en veilig te maken en houden, dienen de juiste maatregelen te worden getroffen die aansluiten op de wensen en behoeften van de stakeholders van de gemeente Rotterdam. Assetmanagement helpt daarom met het creëren van de nodige afwegingskaders om te bepalen waar het geld op dat moment het hardste nodig is in de beheeropgaves van de stad (Gemeente Rotterdam, 2018j). Er wordt daarbij gestreefd naar het vinden van een ultieme balans tussen kosten, risico's en prestaties (Gemeente Rotterdam, 2018c).

Hoewel de aard en omvang van de verschillende assets verschilt, is het evident geworden dat het beheer van de buitenruimte anders ingericht diende te worden om efficiënt te kunnen blijven beheren. In plaats van wachten op periodieke keuringen en rapporten worden nu van tevoren risicoprofielen opgesteld met daarin adequate risico-inschattingen of een asset binnen een bepaald tijdsaspect gebreken kan gaan vertonen en welke gevolgen dat met zich meedraagt. Het beheren van de buitenruimte wordt hierdoor veel pro-actiever vormgegeven door de verschillende betrokken professionals in tegenstelling tot het vroegere reactieve beleid. Besluiten over het beheer worden

daarom nu steeds meer genomen op basis van zorgvuldig afgewogen argumenten in plaats van onderbuikgevoelens of ervaringen met eerdere beheerprojecten (Dicker, 2015).

Met het vooraf opstellen van beheerplannen wordt in een vroegtijdig stadium zichtbaar waar in het volgende kalenderjaar (periodiek) beheer moet worden ingezet, afgezien van onvoorziene omstandigheden. Dit risicogestuurd beheren heeft er onder andere toe geleid dat publieksgeld efficiënter en doeltreffender kan worden ingezet in het uitvoeren van de beheerwerkzaamheden. Integraliteit is zodoende verworven tot een van de belangrijkste aspecten binnen het risicogestuurd beheren, aangezien bij het beheer van de publieke assets meerdere disciplines in ogenschouw moeten worden genomen. Hoewel deze nieuwe manier van denken niet per saldo tot minder kosten hoeft te leiden, zorgt het er wel voor dat er op een slimmere manier wordt omgegaan met de buitenruimte. Een multidisciplinaire en integrale aanpak in het beheren van de buitenruimte past bij het beheren anno 2018. De gemeente Rotterdam wil toonaangevend zijn in het beheren van de stad en streeft daarom een continue verbetering van de werkprocessen na op het gebied van assetmanagement (Dicker, 2015).

De gemeente Rotterdam definieert een risico als een gebeurtenis met een negatief effect op een of meer van de Rotterdamse kernwaarden. Met risicogestuurd beheren wordt door middel van een rekensom een bepaalde score, uitgedrukt in euro's, toegekend aan een bepaald risico. Zo kan de gemeente Rotterdam inzichtelijk maken wat de risico's zijn voor de kernwaarden van de stad. Nadat deze risico's in kaart zijn gebracht, worden de prestaties van de assets nauw gemonitord. Zo kan worden nagegaan of de risico-inschattingen juist zijn geweest. De gemeente is er dus bij gebaat om de risico's op prestatieverlies zo klein mogelijk te maken om de financiële consequenties uiteindelijk te beperken (Gemeente Rotterdam, 2018b).

Assetmanagement koppelt dus de beheeropgaves van de stad aan een breder palet van targets, de zogenaamde Rotterdamse kernwaarden. Door de stad en al haar assets goed te beheren en onderhouden moet er worden bijgedragen aan de positieve ontwikkeling van deze kernwaarden. Deze kernwaarden zijn onder andere de economie, veiligheid en het imago van de stad, maar ook de kwaliteit van de leefomgeving (Gemeente Rotterdam, 2018j). Op elk van deze kernwaarden is voor de asset *riolering* een ambitie uitgesproken door de gemeente Rotterdam. Deze ambities worden vergezeld door strategieën om tot deze ambities te komen. Het uitgangspunt is dat het Rotterdamse rioolstelsel robuust, betrouwbaar, veilig en goed functionerend is. Gebreken moeten zo snel als mogelijk worden opgelost en periodieke onderhouds- en/of vervangingswerkzaamheden dienen vroegtijdig in kaart te worden gebracht (Gemeente Rotterdam, 2018c).

In totaal worden er bij assetmanagement negen verschillende assetcategorieën onderscheiden die allemaal een eigen beheeropgave en -behoefte hebben. Deze assets zijn: ondergrond, groen en bomen, spelen, openbare verlichting, wegen, civiele kunstwerken, oppervlaktewater, beeldende kunst en monumenten en tot slot riolering (Gemeente Rotterdam, 2018c). Riolering is een van de

belangrijkste assets van de gemeente Rotterdam. In de ondergrond bevindt zich zo'n 2.700 kilometer aan openbare riolering die in beheer is bij de gemeente Rotterdam. Een van de voordelen van assetmanagement is dat, wanneer het strategisch juist wordt toegepast, er inzicht komt in de beheeropgaven voor de lange termijn waardoor de uit te voeren beheerwerkzaamheden slimmer en efficiënter kunnen worden gekoppeld aan budgetten. Eveneens biedt het de mogelijkheid om de werkzaamheden over meerdere jaren in te verspreiden (Gemeente Rotterdam, 2018b). Bij riolering is er een duidelijke *key performance indicator* (KPI) opgesteld waaraan ieder jaar voldaan moet worden. Deze KPI stelt dat op jaarbasis 40 kilometer aan riolering vervangen en vernieuwd dient te worden. In de beheeropgaves van de stad dient hier dus mee rekening te worden gehouden, aangezien in het beheer op deze KPI gestuurd wordt (Gemeente Rotterdam, 2018d).

Iedere keuze die Stadsbeheer maakt, brengt risico's met zich mee. De beheeractiviteiten van Stadsbeheer zijn er daarom op gericht op de risico's van het mogelijk falen van publieke voorzieningen, zoals rioolbuizen, zo adequaat mogelijk te beheersen. Zo kunnen namelijk de risico's tot een aanvaardbaar niveau worden teruggebracht. Naast de eerder genoemde jaarlijkse KPI die de gemeente Rotterdam heeft opgesteld ten aanzien van het vervangen en vernieuwen van de ondergrondse riolering, zijn er ook andere richtlijnen uitgezet in het gemeentelijk rioleringsplan (GRP) voor de periode 2016-2020. Rioleringen dienen na ongeveer 30 jaar te worden geïnspecteerd, omdat de kans op falen van het riool dan aanzienlijk hoger ligt. De gemeente Rotterdam gaat er namelijk vanuit dat de levensduur van het riool ongeveer 40 tot 60 jaar bedraagt. Dit is tevens een landelijk geaccepteerd uitgangspunt (Gemeente Rotterdam, 2015a).

Onderhoud aan de riolering kan preventief, periodiek en planmatig of correctief zijn. In het geval van periodiek en planmatig onderhoud worden verschillende uitgangspunten als maatgevend geacht door de gemeente Rotterdam. Naast de eerder genoemde KPI wordt, zover mogelijk, in het onderhoud aan het riool 40% van de beheerwerkzaamheden integraal aangepakt – dat betekent in combinatie met andere werkzaamheden – en 60% singulier. Deze keuze is gemaakt om de overlast voor bewoners zo veel als mogelijk te beperken, aangezien de straat dan niet twee keer open zou hoeven te gaan als deze afstemming juist gebeurt (Gemeente Rotterdam, 2018d).

#### **4.2 Dienstverlening en beleid**

De gemeente Rotterdam staat niet bekend als een beleidsgemeente die alleen maar inzet op het maken van nieuw beleid. Daarentegen heerst juist een mentaliteit van aanpakken en van aan de slag gaan voor de stad en voor alle Rotterdammers. In het Collegeprogramma 2014-2018 #Kendoe, dat gesloten is tussen de voormalige coalitiepartners Leefbaar Rotterdam, D'66 en het CDA, staat zelfs letterlijk: *“De handen uit de mouwen, meer doen en minder praten.”* (Gemeente Rotterdam, 2014).

In het Collegeprogramma 2014-2018 gaan de coalitiepartijen in op de ambities die zij voor de komende jaren hebben uitgestippeld voor Rotterdam. Een van deze ambities is om meer zeggenschap te creëren voor Rotterdammers. Rotterdammers moeten namelijk veel meer

mogelijkheden krijgen om mee te kunnen beslissen over de toekomst van hun eigen straat of buurt. Daarom moet er een directere relatie zichtbaar worden tussen wat de Rotterdammer wil en wat de bestuurders of ambtenaren beslissen, zo stellen de coalitiepartners. Om die reden krijgen ambtenaren meer ruimte om te luisteren naar de wensen en ideeën van Rotterdammers om daar vervolgens ook naar te kunnen handelen (Gemeente Rotterdam, 2014). Deze toegenomen discretionaire bevoegdheden helpen ambtenaren namelijk om los van het bestaande beleid andere beslissingen te nemen die in overeenstemming zijn met de wensen van bewoners. In het licht van de responsieve overheid, een overheid waarbij in het handelen de wensen en behoeften van burgers terug te zien zijn, is dit een zeer grote stap in de goede richting (Graaf et al., 2013).

Naast de ambitie om Rotterdammers meer zeggenschap te geven, hebben de coalitiepartners zich ook uitgesproken om de Rotterdamse dienstverlening verder te verbeteren. Een van de uitgangspunten hierbij wordt dat de Rotterdammer centraal komt te staan in de vernieuwde dienstverlening, zodat maatwerk kan worden geleverd. Daarnaast moet de Rotterdamse dienstverlening snel, betrouwbaar, transparant, regelarm en mensgericht zijn. Verder is het van belang om tot een eenduidige dienstverlening te komen richting de Rotterdamse stakeholders om een efficiënte, effectieve en kwalitatief hoogwaardige dienstverlening op touw te zetten die voldoet aan de belangrijkste Rotterdamse servicenormen (Gemeente Rotterdam, 2014).

De vernieuwde Rotterdamse dienstverlening is volledig ingericht naar de nieuwe Rotterdamse stijl. In samenspraak met stakeholders wordt namelijk hard gewerkt aan een betrouwbare en eigentijdse Rotterdamse dienstverlening. De Rotterdamse dienstverlening is daarom innovatief en staat altijd open voor verbetering. Alles wat gedaan wordt, staat in het teken van Rotterdam. In de nieuwe dienstverlening is de focus volledig op de Rotterdammer – de klant – gericht. Echter om de dienstverlening op de wensen en behoeften van de Rotterdammer af te stemmen, is het van belang dat de gemeente wel weet wie die klant is en wat die klant wil. Alleen zo kan namelijk de dienstverlening tussen de klant en de gemeente in coproductie verder worden vormgegeven. De tijd waarin de gemeente simpelweg producten en diensten leverde aan verschillende stakeholders uit de samenleving is namelijk voorbij.

Tegenwoordig is het veel meer van belang om samen met de verschillende stakeholders te bepalen wat er exact nodig is. Onder de noemer van Rotterdammergerichte dienstverlening blijft de gemeente daarom continu streven naar een verbetering van de dienstverlening die aansluit bij de wensen en behoeften van de Rotterdammers. Zo werkt de gemeente dus steeds meer klant- en behoeftegericht (Gemeente Rotterdam, 2018k).

#### **4.2.1 Meerjarenkoers Stadsbeheer**

In 2017 heeft het cluster Stadsbeheer haar eigen meerjarenkoers, onder de titel '*slim beheer*', vastgesteld. In de meerjarenkoers worden de ambities uiteengezet waar het cluster zich op de lange termijn aan wil committeren. Stadsbeheer wordt vaak geassocieerd met het werk op straat. Dat is

echter slechts een van de dingen waar Stadsbeheer zich mee onderscheidt in het beheren van de stad. Om de stad en alle Rotterdammers namelijk goed van dienst te kunnen blijven, vindt Stadsbeheer het vanzelfsprekend dat het zichzelf continu dient te verbeteren om slim te kunnen blijven beheren. Tevens wil Stadsbeheer graag de weg vrijmaken om een duurzame en mensgerichte aanpak te realiseren, waarbij het profiel van het gebied leidend is (Gemeente Rotterdam, 2017d).

In de meerjarenkoers worden acht verschillende thema's benoemd waarop een transformatie zichtbaar moet zijn om de uiteindelijke ambities van Stadsbeheer te kunnen verwezenlijken. Deze thema's zijn: "#1 Lerende organisatie, #2 Leiderschap, #3 Gastheerschap, #4 Wijkgestuurd werken, #5 Informatiegestuurd werken, #6 Dienstverlening, #7 Nieuwsgierig netwerken en #8 Vernieuwing." (Gemeente Rotterdam, 2017d).

Op elk van de eerder benoemde thema's zijn verschillende ambities opgesteld die bijdragen aan een verbetering van de prestaties van het cluster Stadsbeheer in het beheren van de stad. Met de lerende organisatie wordt bijvoorbeeld beoogd om het lerend vermogen binnen Stadsbeheer te vergroten, zodat de organisatie meer veerkracht krijgt. Het klassieke leiderschap moet plaats gaan maken voor mensgericht leiderschap, waarbij flexibiliteit, vertrouwen en het leren van fouten voorop staan. Gastheerschap is een thema dat niet vaak in de beleidsstukken van een gemeente opduikt. Toch wil Stadsbeheer daar een einde aan maken. Alle collega's van Stadsbeheer moeten getraind worden om ervoor te zorgen dat ze iedereen in Rotterdam een gevoel van welkom geven. Zo kan Rotterdam zich ontwikkelen tot een gastvrije stad, waarin de dienstverlening met een glimlach kan worden aangeboden. Met de introductie van wijkgestuurd werken, het vierde thema, beoogt Stadsbeheer steeds meer maatwerk te leveren aan alle Rotterdammers. Reeds eerder werd de constatering gedaan dat geen enkele Rotterdammer hetzelfde is. Dit geldt idem dito voor Rotterdamse wijken. Vanwege die reden is het daarom ook niet efficiënt voor Stadsbeheer om iedere wijk op eenzelfde manier aan te pakken. Iedere wijk verdient namelijk zijn eigen aanpak, waarbij rekening kan worden gehouden met de specifieke behoeften uit de wijk. Wijkgericht werken sluit daarom ook naadloos aan bij de gedachte van de responsieve overheid. Het klantgericht denken en handelen evenals de samenwerking aangaan met belangrijke stakeholders uit de wijk draagt eveneens aan het behalen van deze ambitie (Gemeente Rotterdam, 2017d).

Het vijfde thema gaat in op informatiegestuurd werken. Het slim omgaan met data en beschikbare kennis helpt Stadsbeheer bij het efficiënt beheren van de buitenruimte. Daarnaast stelt data-analyse de organisatie in staat om maatwerk te kunnen leveren, hetgeen aansluit bij het vorige thema. Het zesde thema is dienstverlening. De werknemers van Stadsbeheer staan voortdurend in contact met Rotterdammers. Dit kan op straat of van achter een bureau. De ambitie van Stadsbeheer is om, aansluitend aan de politieke en concernbrede ambities, de dienstverlening steeds meer in te richten vanuit het perspectief van de klant. Dit vraagt dat Stadsbeheer continu kritisch is op haar eigen functioneren en verbeteringen doorvoert waar nodig. Daarom zet Stadsbeheer in op persoonlijk contact en proactiviteit vanuit de eigen organisatie. Nieuwsgierig netwerken gaat in op het aangaan



van contacten met belangrijke stakeholders, waardoor al in een vroegtijdig stadium kennis kan worden gedeeld tussen de gemeentelijke organisatie en andere externe stakeholders. Het laatste thema in de meerjarenkoers is vernieuwing. De samenleving is continu aan het veranderen. Stadsbeheer moet zich daarom flexibel opstellen om met deze veranderingen mee te kunnen bewegen. Het is daarom belangrijk dat de organisatie wordt uitgedaagd en gestimuleerd om nieuwe ideeën aan te reiken die inspelen op de veranderingen in de samenleving (Gemeente Rotterdam, 2017d).

#### **4.2.2 Communicatieplan Water**

In 2016 heeft de afdeling Water haar communicatiestrategie geschreven op basis van onder andere het GRP 2016-2020 en het Collegeprogramma 2014-2018. In deze communicatiestrategie wordt ingegaan op hoe er ordentelijk gecommuniceerd dient te worden rondom waterwerkzaamheden. Gegeven de notie dat ambtenaren een bepaalde mate van discretionaire ruimte hebben gekregen om zelf beslissingen te kunnen nemen die beter aansluiten bij de behoefte van de Rotterdammers, kan worden geconstateerd dat deze communicatiestrategie ook voornamelijk als een handvat voor ambtenaren moet worden beschouwd.

Zoals reeds eerder vermeld, is de belangrijkste ambitie voor het College van Burgemeester en Wethouders van Rotterdam dat er meer zeggenschap voor Rotterdammers en meer participatie met bewoners en andere stakeholders komt. De afdeling Stedelijk beheer Water wil daarom de opgaven voor de toekomst aanpakken in samenwerking met andere stakeholders, waarbij gebiedsgericht werken voorop staat. Onder het motto: “*Vasthouden aan wat goed is, verbeteren waar nodig*” heeft de afdeling haar communicatiestrategie verder vormgegeven. De communicatiestijl die de gemeente Rotterdam daarom kiest, is betrouwbaar, modern en ondernemend. Het is formeel waar nodig en informeel waar het kan (Gemeente Rotterdam, 2016b).

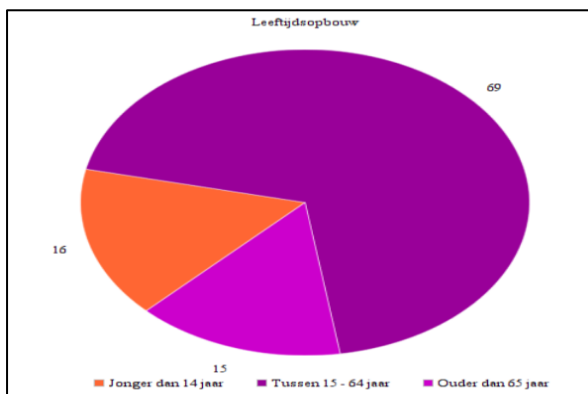
Als gevolg van verschillende interne en externe ontwikkelingen, zoals meer participatie vanuit bewoners, een terugtrekkende beweging vanuit de overheid, meer eigen verantwoordelijkheid voor Rotterdammers en een toenemende horizontalisering van de samenleving, wordt de gemeente gedwongen om onderdeel te worden van het netwerk dat het voorheen beheerste. Dit beïnvloedt de manier waarop de gemeente moet communiceren met bewoners. Tevens zijn de toenemende technologische ontwikkelingen steeds meer van invloed op de manier van communiceren. De digitale media gaat het bijvoorbeeld steeds meer winnen van de traditionele media, wat consequenties met zich meebrengt voor de communicatiestrategie van de gemeente (Gemeente Rotterdam, 2016b).

De kernwaarden in de Rotterdamse communicatie bij waterwerkzaamheden zijn proactief communiceren, open en zorgvuldig zijn en het verspreiden van actuele informatie. Waar mogelijk wordt de samenwerking gezocht met andere ketenpartners om de communicatieactiviteiten te bundelen. De samenwerking tussen de gemeente en de Rotterdammer is namelijk het onmisbare puzzelstukje om de waterpuzzel compleet te maken. Om de communicatie aan te laten sluiten op de wijk, wordt getracht om meer kennis te vervaardigen over het gedrag, de motieven en de interesses

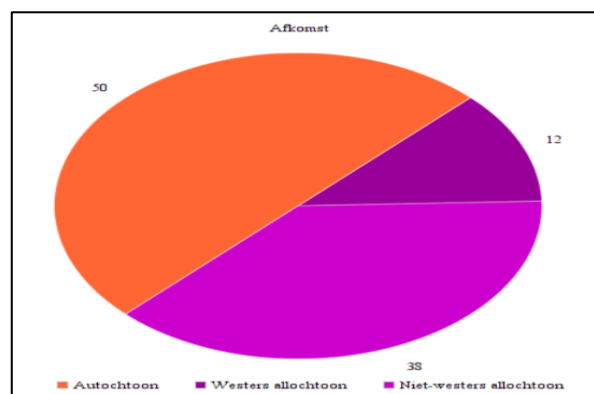
van onze stakeholders om hen nog beter te kunnen bedienen. Zo is het uitgangspunt om Rotterdammers maximaal te informeren, zodat zij op de hoogte zijn. Er zijn daarom veel tools ter hand genomen om maximaal te kunnen communiceren met stakeholders over water, zoals bewonersbrieven, bewonersbijeenkomsten, persberichten, workshops of (sociale) media (Gemeente Rotterdam, 2016b).

### 4.3 Casuïstiek

De gemeente Rotterdam behoort tot de allergrootste gemeenten van Nederland. Met in totaal 634.660 inwoners in 2017 is Rotterdam groter dan onder andere de gemeenten Den Haag en Utrecht. Amsterdam is de grootste gemeente van Nederland voor wat betreft het inwoneraantal. Wanneer gekeken wordt naar de totale land- en wateroppervlakte, dan is de gemeente Rotterdam wel de grootste G4-gemeente van Nederland (Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), 2018a).



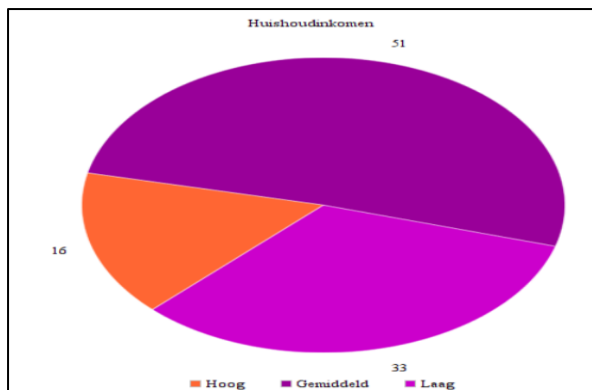
Grafiek 1: Leeftijdsoopbouw



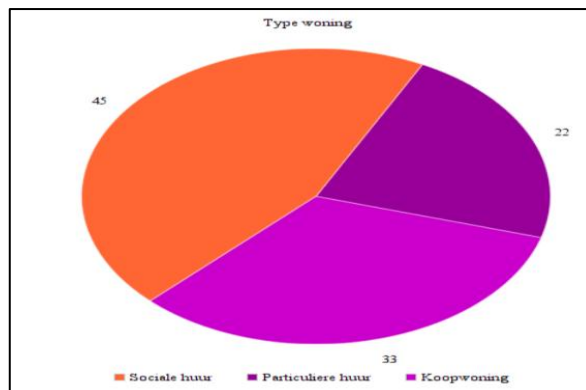
Grafiek 2: Afkomst

De leeftidsoopbouw van de inwoners van Rotterdam is zeer stabiel te noemen (zie grafiek 1): 16% van de inwoners is 14 jaar of jonger, 69% van de inwoners is tussen de 15 en 64 jaar en 15% van de inwoners is 65 jaar of ouder. In grafiek 2 wordt een grafische weergave gepresenteerd van de afkomst van de inwoners van Rotterdam. De helft van alle Rotterdammers is autochtoon. De overige 50% wordt verdeeld tussen westerse allochtone Rotterdammers (12%) en niet-westerse allochtone Rotterdammers (38%).

Van de 634.660 officieel geregistreerde inwoners van Rotterdam heeft 16%, dat komt neer op 101.481 inwoners, een hoog huishoudinkomen (zie grafiek 3). Daartegenover staat dat 51% van de Rotterdammers een laag huishoudinkomen heeft en slechts 33% een gemiddeld huishoudinkomen. Het CBS (2018b) rekent individuen die minder dan 9.250 euro per jaar verdienen tot de laagste inkomensgroep. De totale werkzame beroepsbevolking in Rotterdam bestaat uit 356.531 personen. Tot slot zijn er in de gemeente Rotterdam in totaal 296.956 woningen. Hiervan kan 45% (zie grafiek 4) worden aangemerkt als sociale huur-, 22% als particuliere huur- en 33% als koopwoning (CBS, 2018a; CBS, 2018b; Gemeente Rotterdam, 2018b).



Grafiek 3: Huishoudinkomen



Grafiek 4: Type woning

De Rotterdamse gemeentelijke organisatie bestaat uit ongeveer 11.000 ambtenaren die verdeeld zijn over zes clusters die zich allemaal bezighouden met hun eigen beleidsterrein. Gezamenlijk verdelen de ambtenaren binnen al deze clusters 11.113 fte (Gemeente Rotterdam, 2018l). In dit onderzoek zal de focus komen te liggen op het cluster Stadsbeheer van de gemeente Rotterdam. Echter worden voor de volledigheid de andere clusters hier nu ook kortstondig benoemd, namelijk: Maatschappelijke ontwikkeling, Stadsontwikkeling, Stadsbeheer, Werk en Inkomen, Dienstverlening en Bestuurs- en concernondersteuning. Het cluster Stadsbeheer is opgedeeld in vijf afdelingen, te weten: Schone Stad, Openbare Werken, Toezicht en Handhaving, Strategisch en Bestuurlijk advies en Dienstverlening Stadsbeheer (Gemeente Rotterdam, 2017a)

Elk van de eerste drie afdelingen heeft een eigen beleidsterrein dat gekoppeld is aan het beheren van de stad. Schone stad is bijvoorbeeld verantwoordelijk voor de vuilinzameling en de reinigingsdiensten. Onder Toezicht en Handhaving vallen alle Stadswachten en Buitengewoon Opsporingsambtenaren (Boa's). Openbare Werken tot slot houdt zich bezig met het beheren van alle publieke assets die bij de gemeente Rotterdam in beheer zijn (Gemeente Rotterdam, 2018a; Gemeente Rotterdam, 2018g).

#### 4.3.1 Casus I – Zwaerdecroonstraat (Delfshaven)

De Zwaerdecroonstraat ligt in de wijk Middelland, wat onderdeel uitmaakt van het overkoepelende gebied Delfshaven. In de Zwaerdecroonstraat bevinden zich voornamelijk woonhuizen. Echter zijn er ook enkele ondernemingen gevestigd in deze straat, waaronder een sportschool, een hotel en een kleine speciaalzaak. De Zwaerdecroonstraat kan globaal worden opgedeeld in twee kanten. Aan de ene kant van de straat bevinden zich koopwoningen en aan de andere kant van de straat bevinden zich huurwoningen. De huurwoningen zijn grotendeels in het bezit van een woningbouwcorporatie. Wanneer naar de totale opbouw van de straat wordt gekeken, dan kan worden geconstateerd dat het aantal huurwoningen hoger is dan het aantal koopwoningen.

#### In voorbereiding op de werkzaamheden

In 2016 wordt door het cluster Stadsbeheer van de gemeente Rotterdam het besluit genomen tot het uitvoeren van beheerwerkzaamheden aan de ondergrondse riolering in de Zwaerdecroonstraat. De verouderde riolering in de Zwaerdecroonstraat moest vervangen worden voordat het ernstige problemen zou gaan opleveren voor bewoners en bezoekers in de vorm van wateroverlast. De

beheerwerkzaamheden aan de ondergrondse riolering waren hiermee dus in het kader van onderhoud. Het besluit tot het uitvoeren van beheerwerkzaamheden aan de ondergrondse riolering is echter niet vanzelf genomen. Een uitvoerig voorbereidingstraject, waarbij verschillende procedurele stappen zijn doorlopen, is hieraan voorafgegaan.

*“We hebben een soort van planteam. Bij de Lieve Verschuierstraat was dat wat minder, maar vooral bij de Zwaerdecroonstraat ben ik intensief betrokken geweest, omdat er veel vragen waren vanuit de bewoners richting de gemeente over hoe de straat eruit zou komen te zien. (Respondent A)”*

Nadat Stadsbeheer een planteam had gevormd, dat zich bezig zou gaan houden met de voorbereidingen op de beheerwerkzaamheden, zijn contacten gelegd met het cluster Stadsontwikkeling om de mogelijkheden te bekijken voor bovengrondse vernieuwing. Communicatie, die ook was aangehaakt bij het planteam, maakte vervolgens een quickscan van de buurt, zodat kon worden ingeschat welke behoeftes er waren op het gebied van communicatie en waarmee eventueel rekening gehouden diende te worden. Nadat vervolgens het bestek was opgesteld, de aanbesteding was afgerond en Stadsontwikkeling het herinrichtingsplan voor de bovengrond had afgerond, kon de gemeente Rotterdam de bewoners van de Zwaerdecroonstraat gaan informeren over het voornemen tot het uitvoeren van beheerwerkzaamheden aan de ondergrondse riolering in de straat.

Dit bleek echter geen gemakkelijke opgave te zijn. De bewoners van de Zwaerdecroonstraat stonden namelijk helemaal niet te wachten op nieuwe werkzaamheden in de straat. De straat was namelijk jaren geleden ook al opengegaan voor ondergrondse beheerwerkzaamheden, waardoor bewoners zich de noodzaak van de huidige beheerwerkzaamheden afvroegen.

*“Dus bewoners waren eigenlijk een beetje boos dat wij die straat opnieuw gingen opengooien. Dus er is veel goodwill gekweekt om te kijken of de mensen opnieuw akkoord konden gaan met het opnieuw opengooien van de straat, want de riolering moest vervangen worden. (Respondent A)”*

In voorbereiding op de werkzaamheden heeft de gemeente Rotterdam getracht op meerdere manieren bewoners te betrekken bij en te informeren over de voorgenomen plannen. In totaal zijn er drie openbare bewonersbijeenkomsten georganiseerd waar alle bewoners van de straat voor waren uitgenodigd. Op 2 november 2016 heeft de gemeente voor het eerst van zich laten horen. Aan de hand van een brief werden alle bewoners uitgenodigd voor een bewonersavond. Daarnaast werd in deze brief door de gemeente Rotterdam aangekondigd om medio mei 2017 te gaan starten met de werkzaamheden aan de ondergrondse riolering. De gemeente was voornemens om de Zwaerdecroonstraat van gevel tot gevel open te breken en de ondergrondse riolering te vervangen en vernieuwen. Nadat de ondergrondse werkzaamheden afgerond zouden zijn, zou de straat met nieuwe materialen weer worden dichtgestraat. Tijdens de eerste bewonersbijeenkomst op 16 november 2016

konden bewoners hun wensen of ideeën voor de straat – dit betekent bovengrondse verbeteringen - kenbaar maken aan de gemeente (Gemeente Rotterdam, 2016d).

*“We gaan vragen van: “De straat gaat open, zijn er wensen die u heeft of zijn er dingen, klein of groot, waarvan u denkt dat die veranderd moeten worden?” En daar komt eigenlijk best wel veel uit. We zijn denk ik nu veel beter dan jaren geleden in de participatie om te kijken wat willen mensen. (Respondent A)”*

Op deze eerste bewonersbijeenkomst waren zo'n twintig bewoners uit de Zwaerdecroonstraat afgekomen. Naast het uitwisselen van informatie over de geplande werkzaamheden en het beantwoorden van vragen, werd met de aanwezige bewoners afgesproken om een nieuwe bewonersbijeenkomst in te plannen. Tijdens deze nieuwe bijeenkomst zou een herziening op het eerste plan voor de herinrichting van de straat gepresenteerd worden door de gemeente. In dit nieuwe plan werd voor zover mogelijk rekening gehouden met de wensen en ideeën van bewoners (Gemeente Rotterdam, 2017e).

*“De discussies zijn natuurlijk divers. Zoveel mensen, zoveel wensen. (Respondent A)”*

Twee maanden later, op 19 januari 2017, zijn de bewoners van de Zwaerdecroonstraat opnieuw uitgenodigd voor een bewonersbijeenkomst op 31 januari 2017. De gemeente had namelijk de plannen voor de Zwaerdecroonstraat aangepast en wilde deze graag aan de bewoners presenteren (Gemeente Rotterdam, 2017f). Op deze avond kon zodoende de gemeente zichzelf ook verantwoorden naar de burgers over welke wensen wel en welke wensen niet meegenomen konden worden in het uiteindelijke plan.

Nadat de aangepaste plannen aan de bewoners waren gepresenteerd, kon de gemeente Rotterdam in samenwerking met de aannemer bijna gaan beginnen met de werkzaamheden. Echter, zoals gebruikelijk bij rioleringswerkzaamheden, wordt vlak voor aanvang van de werkzaamheden nogmaals een bewonersbijeenkomst georganiseerd met een informatief karakter. Tijdens deze bijeenkomst, op 23 mei 2017, werden de bewoners van de Zwaerdecroonstraat voor de laatste keer voor de start van de werkzaamheden geïnformeerd over de uitvoering, fasering en het precieze verloop van de werkzaamheden aan en in de onder- en bovengrond. Naast de vervanging van de riolering, waarvoor de gemeente verantwoordelijk is, werden ook de huisaansluitingen vervangen. Daarnaast moesten bewoners, die pandeigenaar zijn, zelf maatregelen treffen om hun huis waterdicht te maken. Tijdens de rioleringswerkzaamheden wordt de nieuwe riolering namelijk hoger gelegd dan waar het oude zich bevond. Dit heeft consequenties voor het grondwaterpeil wat eventueel hoger komt te liggen en eventueel wateroverlast in huizen kan veroorzaken. Bewoners zijn hier middels een nieuwsbrief ook van op de hoogte gesteld. Pandeigenaren hebben hiervoor nog een aparte eigenarenbrief ontvangen.

Tijdens de informatiebijeenkomst is ook ingegaan op het feit dat Stedin - als netbeheerder – vooruitlopend op de werkzaamheden de verouderde gasleidingen in de ondergrond gaat vervangen. De hoofdleidingen in de straat worden vervangen en indien de gasaansluiting richting huizen ook verouderd is, zal Stedin deze ook vervangen. Nadat de ondergrondse werkzaamheden zijn afgerond, wordt de inrichting van de straat volgens het aangepaste plan ingericht. De straat zal dan van gevel tot gevel worden dichtgestraat met nieuwe bestrating, de zogenaamde waterpasserende verharding. Uit de planning, die onder voorbehoud wordt medegedeeld, wordt duidelijk dat de beheerwerkzaamheden uiteindelijk later van start gaan dan aanvankelijk gepland was:

- Fase 1: 12 juni tot 21 juli ('s Gravendijkwal t/m Zwaerdecroonstraat nr.6)
- Fase 2: 11 augustus tot medio oktober (Zwaerdecroonstraat nr.6 t/m nr.38)
- Fase 3: medio oktober tot 8 december (Zwaerdecroonstraat 40 t/m Claes de Vrieselaan) (Gemeente Rotterdam, 2017b).

Op deze avond wordt tot slot medegedeeld dat de communicatie over de voortgang van het project zal geschieden middels nieuwsbrieven en dat men bij vragen terecht kan bij de contactpersoon. Tevens zal er actuele informatie over het project te vinden zijn op de projectwebsite.

#### Tijdens de werkzaamheden

Op 12 juni gaan de werkzaamheden in de Zwaerdecroonstraat van start. De straat zal wel in delen bereikbaar blijven, zo blijkt uit een nieuwsbrief van de gemeente, aangezien ook hulpdiensten in geval van nood te allen tijde de straat in moeten kunnen. In deze brief, die ter aankondiging van de start van de werkzaamheden verzonden is, gaat de gemeente nog een keer in op de inhoud van de werkzaamheden en de mogelijke overlast die bewoners kunnen ervaren van de werkzaamheden. Bewoners moeten onder andere rekening houden met verminderde parkeermogelijkheden, restricties voor het plaatsen van fietsen en de consequenties van de beheerwerkzaamheden voor de waterstand in de bodem. Dit wordt aan de hand van een tekening verder toegelicht in de brief. Tevens wordt bewoners gevraagd fietsen en overhangend groen te verwijderen (Gemeente Rotterdam, 2017b).

Gedurende de werkzaamheden in fase 1 heeft de aannemer onvoorziene vertraging opgelopen, aangezien er in het begin van de werkzaamheden een waterleiding per ongeluk geraakt werd. Tevens liepen de werkzaamheden vertraging op doordat de aannemer de gevels vrij moest graven om de leidingen extra te controleren. Dit was een afspraak die Stadsbeheer met de bewoners had gemaakt.

*“[...] maar als jij dus in een straat bij iedere bewoner dit moet doen, dan sta je stil. Want je kan niet door met het werk. Want eerst moet de bewoner kijken of z'n pandje waterdicht is. Dat heeft daar heel veel extra gekost. (Respondent B)”*

Op 3 augustus 2017 zijn de bewoners van de Zwaerdecroonstraat per brief op de hoogte gesteld van het feit dat de werkzaamheden in fase 1 vertraging hadden opgelopen. Er werd getracht om deze vertraging in te halen door in de bouwvakantie, de periode waarin aanvankelijk geen werkzaamheden

gepland stonden, door te werken. Dit heeft echter niet geleid tot het gewenste resultaat. Dit kwam doordat de nieuw bestelde klinkers niet op tijd geleverd konden worden. De aannemer heeft daarom in samenspraak met de gemeente besloten om het gedeelte fase 1 tijdelijk dicht te maken met kunststof rijplaten. De werkzaamheden voor fase 2 starten hierdoor ook drie dagen later dan in eerste instantie gepland was (Gemeente Rotterdam, 2017g).

De laatste correspondentie die de gemeente per brief heeft uitgevaardigd, vond plaats op 15 augustus 2017. Hierin werd aan de bewoners van de Zwaerdecroonstraat gevraagd om fietsen, die in het gebied dat onder fase 2 valt, te verwijderen. Het uitvoeren van de werkzaamheden werd hierdoor namelijk bemoeilijkt, aangezien de fietsnietjes waaraan de meeste fietsen vastzaten (tijdelijk) verwijderd moeten worden (Gemeente Rotterdam, 2017h).

*“In de Zwaerdecroonstraat was echt al aan de voorkant duidelijk dat mensen daar de pen of de bel pakken. [...] Dus heel erg betrokken bij de straat en dus ook heel mondig.(Respondent A)”*

De bewoners van de Zwaerdecroonstraat zijn zeer actief betrokken bij wat er gebeurt in hun straat. Tijdens de werkzaamheden hebben voornamelijk de bewoners aan het koopsegment van de straat zich laten horen richting de gemeente. Naast vragen, zijn er namelijk ook veel reacties binnengekomen bij zowel de toezichthouder als de contactpersoon van het project. In 2017 is er twintig keer gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een vraag te stellen aan de contactpersoon van het project. Dit terwijl er in 2016 slechts negen keer van deze mogelijkheid gebruik werd gemaakt. Zowel de toezichthouder als de contactpersoon hebben geprobeerd om de reacties en zorgen van bewoners via verschillende methoden te beantwoorden. Reacties werden per mail of per telefoon afgehandeld. In sommige gevallen werd zelfs een afspraak gemaakt om persoonlijk contact met een bewoner over het probleem te hebben.

*“We moeten in ieder geval altijd reageren op een bewoner. [...] Ik bel, als er een telefoon is. Of ik loop even langs. (Respondent B)”*

In een enkel geval is er zelfs een huiskamerbijeenkomst georganiseerd met een deskundige van Grondwater om de prangende vragen van bewoners te beantwoorden en om onnodige commotie en escalatie van de situatie te voorkomen.

*“En daar zijn afspraken gemaakt over wat de bewoners zelf kunnen doen om het te verbeteren. Dat is op zich best wel gunstig. Niet dat mensen tevreden waren, maar je biedt een luisteren oor. (Respondent A)”*

Terugkijkend op dit project heeft de gemeente Rotterdam in praktische zin meerdere pogingen ondernomen om zich responsief op te stellen. Hoewel namelijk in eerste instantie het

herinrichtingsplan door de gemeente zelf was vastgesteld, heeft het op basis van een open houding richting de wensen en ideeën vanuit de bewoners het herinrichtingsplan op bepaalde punten gewijzigd. Toch was de gemeente intern niet helemaal tevreden met de manier waarop met de wensen en behoeftes vanuit de straat is omgegaan. Zo vindt de gemeente dat zij zelf te veel haar oren heeft laten hangen naar de mondige bewoners uit het koopgedeelte van de straat. Hierdoor zijn beloftes gedaan die niet alleen ervoor hebben gezorgd dat het project meer tijd heeft gekost, maar ook meer geld. De gemeente heeft hierdoor te veel acties toegezegd zonder te beseffen wat de consequenties daarvan zouden kunnen zijn voor het project.

*“Nogmaals, zoals de gemeente zeg maar daar naar de bewoners heeft gereageerd in de Zwaerdecroonstraat vind ik niet helemaal goed. (Respondent B)”*

In de communicatie heeft de gemeente Rotterdam meerdere methoden toegepast om onduidelijkheid weg te nemen bij bewoners, bijvoorbeeld door het versturen van brieven, het houden van informatie- en huiskamerbijeenkomsten en de mogelijkheden tot het stellen van vragen aan de toezichthouder of contactpersoon over het project. Mede door te luisteren naar de zorgen van bewoners, en hierover te communiceren, konden in het handelen van de gemeente verbeteringen worden aangebracht. Tevens konden bewoners met vragen en klachten bij de gemeente terecht die deze vervolgens probeerde te beantwoorden. Door alle mogelijke ontwikkelingen en informatie kenbaar te maken richting bewoners, kon de gemeente ook een hoog niveau van transparantie nastreven.

#### **4.3.2 Casus II - Lieve Verschuierstraat**

De Lieve Verschuierstraat ligt net als de Zwaerdecroonstraat in de wijk Middelland. In tegenstelling tot de Zwaerdecroonstraat zijn de beheerwerkzaamheden aan de riolering in de Lieve Verschuierstraat vrij geruisloos verlopen.

##### In voorbereiding op de werkzaamheden

Op 13 maart 2017 ontvangen de bewoners van de Lieve Verschuierstraat een uitnodiging van de gemeente Rotterdam voor een inloopbijeenkomst over de vernieuwing van de Lieve Verschuierstraat. De gemeente wil namelijk tijdens de inloopbijeenkomst op 22 maart 2017 tekst en uitleg geven aan de bewoners van de Lieve Verschuierstraat over de werkzaamheden die gepland staan in de straat. Tevens is deze bijeenkomst een mogelijkheid voor bewoners om wensen en ideeën aan te dragen voor bovengrondse verbeteringen in de straat. Het is namelijk de bedoeling dat de Lieve Verschuierstraat van gevel tot gevel open wordt gebroken om het riool te vervangen. Verder worden de bewoners in deze brief geïnformeerd over het feit dat de straat op plekken opgehoogd kan gaan worden, de bomen behouden blijven evenals de huidige verlichting en dat het aantal parkeerplaatsen gelijk blijft in de straat (Gemeente Rotterdam, 2017i).



*“De Lieve Verschuierstraat is echt wel wat stiller. [...] Dat zijn mensen die toch meer denken dat het allemaal maar gewoon moet gebeuren en die gaan dus niet echt participeren over hoe de straat er anders uit kan komen te zien. (Respondent A)”*

Op de bewonersavond zijn ongeveer 5 tot 10 personen afgekomen die enkele kleine verbeteringen voor de straat hebben aangedragen. Zo werd er bijvoorbeeld gevraagd om een bredere entree voor de school door het opschuiven van parkeervakken of om meer fietsnietjes. Het grootste deel van de wensen van bewoners kon uiteindelijk meegenomen worden in het definitieve plan. Slechts enkele ideeën, zoals meer afvalbakken, bleek niet meegenomen te kunnen worden. De gemeente heeft vervolgens toegelicht waarom dit niet kon.

*“Daar hebben we ook bijeenkomsten gehad. Dus de standaarddingetjes, maar allen wel minder omdat er minder participatiemomentjes zijn geweest. (Respondent A)”*

Nadat de inloopbijeenkomst heeft plaatsgevonden, ontvangen alle bewoners op 7 juli 2017 een nieuwsbrief van de gemeente waarin wordt ingegaan op de werkzaamheden die op de planning staan voor september 2017. Op basis van alle ideeën en wensen die de bewoners hebben meegegeven is het plan voor de werkzaamheden vastgesteld. In deze nieuwsbrief worden enkele van deze onderdelen van dat plan besproken, zoals een nieuwe inritconstructie bij de Claes de Vrieselaan of de aanleg van verkeersdrempels. Tevens wordt aan de hand van een tabel een overzicht gegeven van het aantal fietsnietjes dat verwijderd en hergeplaatst zal gaan worden (Gemeente Rotterdam, 2017j).

Vlak voor de aanvang van de werkzaamheden ontvangen de bewoners van de Lieve Verschuierstraat opnieuw een uitnodiging vanuit de gemeente Rotterdam voor een tweede bewonersavond. Deze avond staat volledig in het teken van de werkzaamheden en de mogelijke consequenties ervan. In de tussentijd zijn de huiseigenaren hiervan al op de hoogte gebracht middels een eigenarenbrief. Tijdens de bewonersavond op 20 september 2017 worden alle werkzaamheden toegelicht. Zodoende wordt tijdens de avond stilgestaan bij de globale planning, de aard van de werkzaamheden inclusief consequenties en de communicatie rondom de werkzaamheden. Net als bij de werkzaamheden in de Zwaerdecroonstraat is de contactpersoon verantwoordelijk voor alle communicatie rondom het project (Gemeente Rotterdam, 2017k).

*“Ja, kijk we hebben natuurlijk altijd wel contact, maar er waren niet veel klachten. En in de Lieve Verschuierstraat bijna geen klachten. (Respondent B)”*

Op 25 september 2017 ontvangen de bewoners van de Lieve Verschuierstraat de laatste correspondentie vanuit de gemeente Rotterdam voor wat betreft de werkzaamheden die uitgevoerd gaan worden in de straat. De werkzaamheden beginnen iets later dan gepland, namelijk in oktober 2017. In de nieuwsbrief wordt voor de laatste keer uitgebreid stilgestaan bij de aard van de werkzaamheden, de bewonersbijeenkomsten die zijn georganiseerd en de opbrengsten daarvan, de

consequenties en mogelijke overlast van de werkzaamheden die bewoners zouden kunnen verwachten en de planning van de werkzaamheden. De planning van de werkzaamheden is, onder voorbehoud, als volgt vastgesteld:

- Fase 1: Vanaf Heemraadsingel tot en met Lieve Verschuierstraat 43-45;
- Fase 2: Vanaf Lieve Verschuierstraat 43-45 tot en met huisnummer 27-29;
- Fase 3: Vanaf Lieve Verschuierstraat 27-29 tot de Claes de Vrieselaan (Gemeente Rotterdam, 2017).

*“Het hangt ook vaak van bewoners af. Delfshaven dat is een klein beetje een volkswijk weet je. Daar zijn de mensen eerder geneigd om te zeggen: “Ja jij moet ook gewoon je werk doen”, dan als ik in Kralingen of in Hillegersberg de straat open moet gooien. (Respondent B)”*

Net als in de Zwaerdecroonstraat heeft de gemeente bewoners de mogelijkheid gegeven om mee te praten en mee te denken over een plan dat van tevoren al door de gemeente was vastgesteld. Toch heeft dit ook hier ertoe geleid dat het uiteindelijke plan op een aantal punten is gewijzigd naar aanleiding van de inbreng van bewoners. Tevens heeft de gemeente hier ook tijdens de bewonersbijeenkomsten toegelicht waarom bepaalde ideeën wel en bepaalde ideeën niet konden worden meegenomen in het uiteindelijke plan. In vergelijking met de Zwaerdecroonstraat heeft de gemeente slechts vijf nieuwsbrieven over de werkzaamheden naar de bewoners van de Lieve Verschuierstraat hoeven sturen. Dit kwam mede door de geruisloze voortgang van het project. Gedurende het project zijn er maar weinig vragen c.q. klachten geventileerd richting de gemeente over de uit te voeren werkzaamheden door de bewoners van de Lieve Verschuierstraat. Mede hierdoor bestond er ook niet de behoefte vanuit de gemeente om tijdens het project andere communicatiemiddelen in te zetten.

*“Daar hadden we eigenlijk nog wel mazzel. Als je bij wijze van spreken een straat hebt met allerlei verschillende huiseigenaren, dan is het heel moeilijk. (Respondent B)”*

Hoewel de kwantiteit van de toegepaste communicatiemiddelen hier dus lager lag dan bij bijvoorbeeld de Zwaerdecroonstraat, heeft de gemeente wel door middel van het beantwoorden van vragen en reacties van bewoners, het plaatsen van informatie op de projectwebsite en het verspreiden van informatie via nieuwsbrieven en bewonersbijeenkomsten geprobeerd zich zo transparant mogelijk op te stellen richting de bewoners over de uit te voeren werkzaamheden.

#### **4.3.3 Casus III – Agniesebuurt (Noord)**

De Agniesebuurt is een wijk in het overkoepelende gebied Rotterdam-Noord. De Agniesebuurt is een diverse wijk zowel qua demografie als qua type woningen. Zo bevinden er zich in de wijk naast woonhuizen ook ondernemingen en educatieve instellingen. Het grootste deel van de woonhuizen in de Agniesebuurt betreft woningen in het huursegment. Deze zijn zowel particulier verhuurd als via de

woningbouwcorporatie Havensteder. Het aantal koopwoningen is zeer laag en daarmee ook sterk ondervertegenwoordigd in de wijk (Gemeente Rotterdam, 2018m).

#### In voorbereiding op de werkzaamheden

In 2014 komt de Agniesebuurt in beeld bij de gemeente Rotterdam. Eerst bij het cluster Stadsontwikkeling en later ook bij het cluster Stadsbeheer. De gemeente Rotterdam is langzaam begonnen met het implementeren van de Rotterdamse adaptatiestrategie. Deze adaptatiestrategie heeft als doel om Rotterdam beter bestand te maken tegen de klimaatopgaven van de toekomst. Stadsontwikkeling wil deze adaptatiestrategie ook graag in de Agniesebuurt implementeren met als doel om de wijk klimaatadaptiever te maken. Tegelijkertijd kwam de Agniesebuurt ook op de onderhoudsagenda van Stadsbeheer te staan in het kader van de behoefte aan onderhoud aan de ondergrondse rioleringen. Tevens stonden er een aantal straten in de Agniesebuurt op de nominatie voor complete bovengrondse herinrichting, een taak weggelegd voor Stadsontwikkeling. Zowel Stadsontwikkeling als Stadsbeheer besloten hierop om de Agniesebuurt tot een integraal project te maken, waarin de ambities van beide clusters konden worden verwerkt. Aan de ene kant betekende dat, dat Stadsbeheer aan haar eigen onderhoudsvraagstuk kon voldoen en dat Stadsontwikkeling aan de andere kant initiatieven kon ontwikkelen om de wijk klimaatadaptiever te maken.

In 2016, een aantal jaar nadat het integrale plan voor de aanpak van de Agniesebuurt door Stadsbeheer en Stadsontwikkeling was vastgesteld, werd besloten om de bewoners van de Agniesebuurt op verschillende manieren te informeren over het voornemen van de gemeente om werkzaamheden in de boven- en ondergrond uit te gaan voeren. Bewoners werden per brief op de hoogte gesteld van de werkzaamheden en werden uitgenodigd voor een eerste bewonersavond, waarin de gemeente haar plannen kenbaar wilde maken (Gemeente Rotterdam, 2018n). Op 8 december 2016 werden daarom de bewoners van de wijk uitgenodigd om aanwezig te zijn bij de eerste bewonersavond over de werkzaamheden. Tijdens deze bewonersavond zou worden toegelicht welke water- en rioleringswerkzaamheden uitgevoerd zouden gaan worden in de wijk evenals de mogelijkheden die er bestonden voor bewoners tot het nog groener maken van de wijk. De gemeente had een informatiemarkt georganiseerd om vragen te kunnen beantwoorden van bewoners. Tevens was er ruimte ingericht voor een plenair gedeelte (Gemeente Rotterdam, 2018n).

*“En tijdens het plenaire gedeelte stond letterlijk de man, die uiteindelijk de actiegroep heeft opgericht, op. En die ging plenair de discussie aan. (Respondent C)”*

Tijdens deze eerste bewonersbijeenkomst hebben enkele aanwezige bewoners van de Agniesebuurt hun bezorgdheid geuit over de mogelijke consequenties van de werkzaamheden. Deze bezorgde bewoners zouden op een later moment naar aanleiding van de zorgen, die zij hadden geuit richting de gemeente en de politiek, een actiegroep oprichten genaamd ‘Droge voeten Agniesebuurt’. De belangrijkste inzet van de actiegroep was om meer achtergrondgegevens van het project te verkrijgen

en om meer inspraak voor bewoners te bewerkstelligen over het waterhuishoudkundige ontwerp dat de gemeente eenzijdig had vastgesteld (Gemeente Rotterdam, 2018n).

De gemeente Rotterdam had tijdens de eerste bewonersavond aangekondigd dat de riolering aan vervanging toe was. De 40 jaar oude rioolbuizen zijn gedurende de jaren heen gaan scheuren wat lekkage en wateroverlast ten gevolge heeft gehad. Tegelijkertijd lag er een opgave om de wijk klimaatadaptiever te maken. Zo konden eigenlijk gelijk twee opgaven in een keer gerealiseerd worden. Naast het aanleggen van een vernieuwde riolering, kon namelijk ook gelijk de buitenruimte worden aangepakt, zodat die beter kon worden ingericht op het opvangen van overtollig hemelwater. Het resultaat hiervan zou zijn dat het water langzamer de bodem in verdwijnt en dus langer kon worden vastgehouden. Tevens zou er minder belasting zijn voor het riool. (Keunen, 2017).

*“Daar maken ze zich zorgen om. En dat is de reden dat uiteindelijk het proces opnieuw herzien is. (Respondent C)”*

Toch waren de bewoners er niet gerust op. De bezorgde bewoners hadden het gevoel niet volledig op de hoogte te zijn gebracht over de aard en omvang van de werkzaamheden. Daarnaast waren bewoners ook nog eens bang voor de gevolgen van de verhoogde waterstand voor kelders en souterrains. De bezorgde bewoners zijn het dus niet eens met de plannen van de gemeente en gaan publiekelijk meer vragen stellen om meer informatie over de werkzaamheden en diens gevolgen te achterhalen. Zij vinden namelijk dat ze te veel vragen hebben waar de gemeente geen antwoord op heeft gegeven. In de tussentijd heeft wethouder Joost Eerdmans (Leefbaar Rotterdam) naar aanleiding van alle commotie rondom de werkzaamheden besloten om een werkgroep op te richten waarin de gemeente samen met bewoners probeert te komen tot watermaatregelen die wel geschikt zouden moeten zijn voor de Agniesebuurt (Keunen, 2017; Gemeente Rotterdam, 2018n).

Op 19 april 2017 stond een nieuwe bewonersavond gepland. Op deze druk bezochte bewonersavond konden bewoners opnieuw vragen stellen en informatie ontvangen over de uit te voeren werkzaamheden en de gevolgen ervan voor de wijk. Toch werd tijdens het plenaire gedeelte de avond wederom verstoord door zeer mondige bewoners, onder andere uit de actiegroep (Gemeente Rotterdam, 2018n).

*“Echt een relstemming. Wij waren er ontevreden over, maar er zaten ook bewoners in de zaal die de zaal met meer zorgen verlieten dan dat ze er mee binnenkwamen. (Respondent C)”*

De gemeente was niet voornemens om de hoop op te geven en organiseerde op 27 juni 2017 wederom een bewonersavond om opnieuw te proberen om het gesprek aan te gaan met de wijk. Er werd gekozen om de avond anders aan te vliegen in de hoop dat dit meer succes zou opleveren dan de afgelopen bewonersbijeenkomsten. De inhoud van de avond was daarom van tevoren ook

kortgesloten met de actiegroep. De bewonersavond stond in het teken van het overbrengen van informatie en het houden van verdiepende sessies over allerlei onderwerpen die over de werkzaamheden gingen. Zo konden de bewoners in gesprek gaan met bijvoorbeeld vakspecialisten. Naast de verdiepende sessies werd er ook een presentatie verzorgd over de Rotterdamse wateropgave en de aanpak van de buitenruimte van de Agniesebuurt (Gemeente Rotterdam, 2018n).

In het originele plan zou de Agniesebuurt worden opgedeeld in aantal deelprojecten die achtereenvolgens zouden moeten worden voltooid. De eerste, de aanleg van de regentuin bij het Benthemplein, is in tegenstelling tot alle andere deelplannen wel volgens planning verlopen. Op 4 september 2017 werd deze regentuin namelijk succesvol aangelegd. Toen Stadsbeheer en Stadsontwikkeling namelijk gezamenlijk een integraal plan voor de Agniesebuurt hadden vastgesteld, kon gekeken worden naar mogelijkheden om de bestaande initiatieven in de buurt verder te ondersteunen op het gebied van klimaatadaptatie. De creatieve ondernemersvereniging, die bekend stonden als de 'slow urbanists', hadden inmiddels eigenhandig al geprobeerd om de vergrijzing van het straatbeeld tegen te gaan en waren begonnen met het aanleggen van een mini regentuin met als functie om water meer kans te geven om te worden afgevoerd. De gemeente herkende al snel dat de 'slow urbanists' niet genoeg middelen en daadkracht hadden om er in hun eentje echt iets van te gaan maken en schoot ze te hulp (Gemeente Rotterdam, 2016e; Gemeente Rotterdam, 2018n).

*“Zo hebben we dus van een mini regentuin een maxi regentuin gemaakt met gemeentelijke middelen en bijdragen vanuit Europa en het Hoogheemraadschap. (Respondent C)”*

Met de aanleg van de nieuwe grote regentuin werd van een groot stuk grijs versteend gebied een groene oase gemaakt. Die regentuin zorgt er niet alleen voor dat het water beter kon worden afgevoerd, maar ook dat hemelwater niet meer in het riool terecht kwam. Volgens de Rotterdamse adaptatiestrategie is het namelijk noodzakelijk dat al het hemelwater uit het riool blijft en op andere manieren wordt ingezet of afgevoerd in de wijk. De ambitie is dan ook: “Geen druppel de wijk uit”.

Op 4 oktober 2017 werd een tweede wateravond door de gemeente georganiseerd. Veel bewoners waren wederom op deze avond af gekomen. Tijdens deze avond werd een presentatie gegeven over de laatste stand van zaken rondom het project. Tevens werd een terugblik gegeven op alle relevante ontwikkelingen in de periode tussen de laatste bewonersavond van 27 juni en de bewonersavond van 4 oktober. In de tussentijd was er bijvoorbeeld een eenmalige papieren buurtkrant, de 'Nieuw Agniese Peil', uitgebracht waarin onder andere de werkzaamheden in de Agniesebuurt werden belicht. Ook was er een inloopspreekuur voor bewoners gekomen op iedere eerste en derde dinsdag van de maand. Tevens waren er metingen uitgevoerd naar het grondwater en was er een gesprek geweest tussen de wethouder en de actiegroep. Verder werd aangekondigd dat er een participatiecoördinator zou worden aangesteld, die verantwoordelijk zou worden voor het coördineren van de participatie. Deze taak was voorbestemd aan het participatiebureau Volq (Gemeente Rotterdam, 2018n).

*“Bewoners krijgen dus de mogelijkheid om mee te praten en mee te denken over de ondergrondse werkzaamheden. Iets wat aanvankelijk niet mogelijk was. (Respondent C)”*

Aan de andere kant werd er die avond ingegaan op wat er nog in het verschiet lag voor de bewoners van de Agniesebuurt. Zo zou onder andere de eindrapportage worden opgeleverd van de second opinion over het ontwerp en de werkzaamheden, die op verzoek van de bewoners was aangevraagd, door het onafhankelijke onderzoeksbureau Inter Delta Nederland. De inspraak en participatie van bewoners zou eveneens verder moeten worden vormgeven in samenwerking met Volq. Nadat alle mededelingen plenair waren gedaan, was er de mogelijkheid voor bewoners ingepland om informatieve workshops te volgen over allerlei verschillende onderwerpen die met de werkzaamheden te maken hadden. Echter zijn de workshops er nooit van gekomen (Gemeente Rotterdam, 2018n).

*“Bijvoorbeeld een keer dat wij workshops hadden voorbereid. Die zijn niet eens gebeurd. Die avond is plenair gediscussieerd. Dat is heel onbevredigend geweest voor ons. (Respondent C)”*

Op 18 oktober 2017 werd de second opinion van onderzoeksbureau Inter Delta Nederland, een bureau gespecialiseerd in stedelijke watervraagstukken, opgeleverd. De gemeente kondigt aan dat zij alle conclusies en aanbevelingen ter harte zal nemen en zal opvolgen. In het verdere proces zullen alle bevindingen met bewoners besproken worden. Vervolgens zal gezamenlijk worden bepaald welke vervolgstappen er verder nodig zijn (Gemeente Rotterdam, 2018n).

In eerste instantie was er door Stadsbeheer en Stadsontwikkeling gekozen om de Agniesebuurt gefaseerd aan te pakken. De werkzaamheden konden namelijk niet allemaal in een keer gebeuren. Dit plan ligt na alle ontwikkelingen inmiddels in de prullenmand.

*“Er was nogal veel weerstand uit de wijk. Dus we hebben beloofd dat we met elkaar de plannen zullen herzien. Dus het oude plan ligt in principe in de ijskast of in de prullenmand, hoe je het wilt noemen. (Respondent C)”*

Het tweede deelplan wat bijvoorbeeld aanvankelijk op de planning stond, was de Vrouw-Jannestraat. Deze plannen zijn als gevolg van alle omstandigheden tot nader order opgeschort. De bewoners zijn hierover in november per brief over geïnformeerd. Op 22 november 2017 werd hen namelijk medegedeeld dat in januari 2018 niet gestart zal gaan worden met de geplande werkzaamheden. Het gehele project had in totaal vijf jaar moeten duren. Echter is het nu vooral onduidelijk wanneer de precieze oplevering van het project zal gaan zijn (Gemeente Rotterdam, 2017m).

*“Omdat ik niet weet waar we op afstevenen. Alles ligt nu open. We werken niet meer naar een bepaald resultaat toe. We werken ook niet naar een bepaalde deadline toe. (Respondent C)”*

Zowel de gemeente als de bewoners hebben gedurende de voorbereiding van het initiële project met elkaar op ramkoers gelegen. Echter was het volledig stopzetten van de plannen voor beide partijen geen optie. Als er namelijk niets zou gebeuren, dan zouden beide partijen hier namelijk last van krijgen. De gemeente heeft daarom in samenspraak met Volq en alle andere stakeholders besloten om het proces volledig om te gooien en een nieuwe start te maken.

*“Maar dat was echt tegen de stroom in zwemmen geweest als we door zouden gaan. En daar was op dat moment de ambtelijke en bestuurlijke opdrachtgever niet klaar voor, [...]. (Respondent C)”*

#### Een nieuw plan voor de Agniesebuurt

Nadat in de periode september - oktober 2017 het participatiebureau Volq ingeschakeld wordt door de gemeente, verandert de rol van de gemeente acuut. Volq wordt verantwoordelijk voor het coördineren van de participatie, terwijl de gemeente slechts een van de stakeholders wordt in het proces.

*“Want Elske of Volq wordt wel echt gezien als een buitenstaander van de gemeente. Zij managet ook alle stakeholders en wij zijn een stakeholder geworden in plaats van de trekker. Zij is de trekker van de participatie geworden. (Respondent C)”*

Naast de gemeente zijn er ook andere belangrijke stakeholders betrokken bij het vernieuwde proces, zoals de bewoners, de actiegroep ‘Droge voeten Agniesebuurt’ en het waterschap (Gemeente Rotterdam, 2018d). Volq heeft, nadat het zelf een stakeholderanalyse en een analyse van de wijk heeft gemaakt, in samenspraak met de bewoners en andere stakeholders een participatieplan opgesteld. In dit participatieplan wordt onder andere gedetailleerd besproken hoe de participatie en communicatie rondom de voorbereiding op en tijdens de werkzaamheden zou moeten verlopen. Ook zijn er bijvoorbeeld buurtpersonalia’s opgesteld om de communicatiebehoefte van de wijk te kunnen bepalen. Door de diversiteit van de inwoners van de wijk zijn er nu eenmaal andere behoeftes voor wat betreft de communicatie en participatie (Volq, 2017).

Op 9 januari 2018 is het nieuwe proces definitief in gang gezet. Er is een gezamenlijke sessie met bewoners georganiseerd waarin het vernieuwde proces, wat op advies van Volq is samengesteld, aan de bewoners van de Agniesebuurt is teruggekoppeld. Er werd voornamelijk aan de bewoners gevraagd of zij zich konden herkennen in de nieuwe plannen en of zij van mening waren dat hun inbreng voldoende is meegenomen in de nieuwe plannen (Gemeente Rotterdam, 2018d).

Nadat het vernieuwde proces door alle partijen is goedgekeurd, is op 24 maart 2017 een bewonersavond georganiseerd door de pas opgericht wijkcommunity De wijkcommunity is een samenwerkingsverband tussen de verschillende betrokken stakeholders die door Volq is ingesteld. Op deze eerste kennisbijeenkomst voor bewoners, ondernemers en andere belanghebbenden is informatie uitgewisseld tussen de verschillende stakeholders en hebben experts op meerdere onderwerpen rondom de werkzaamheden toelichtingen verzorgd. Op de website voor het project is een verslag terug te lezen voor afwezig van die avond, inclusief antwoorden op de vragen die diezelfde avond gesteld zijn (Gemeente Rotterdam, 2018d).

Tot op heden heeft de laatste bijeenkomst plaatsgevonden op 4 april 2017. Tijdens deze sessie heeft de wijkcommunity, aangevuld met een wijkraadslid, een aantal actieve bewoners en de gemeente Rotterdam zelf, gebrainstormd over het verdere verloop van het proces rondom de aanpak van de Agniesebuurt. Er is namelijk naast het aanleggen van de regentuin nog steeds geen klinker de grond uitgegaan in de Agniesebuurt. De uitkomsten van deze brainstormsessie worden verwerkt en moeten leiden tot een definitief plan van aanpak. Bewoners worden uitgenodigd om ook deel te nemen aan deze sessies, mochten ze daar iets voor voelen. Op dit moment is het nog onduidelijk wat de toekomst voor het project gaat brengen (Gemeente Rotterdam, 2018d).

Samenvattend kan worden geconstateerd dat de bezorgdheid van de bewoners van de Agniesebuurt voor een omslag heeft gezorgd in het voorgenomen project. Gedurende deze lange weg heeft de gemeente meerdere methoden ingezet om met burgers te communiceren. Zo werd er gecommuniceerd via nieuwsbrieven, bewonersbijeenkomsten, een papieren buurtkrant en een website. Mede door de inbreng van Volq wordt er nu ook gecommuniceerd via een openbare Facebookpagina en een besloten Facebookgroep. Daarnaast heeft de gemeente ook nog andere pogingen ondernomen om zich responsief op te stellen. Voor de herziening van het plan konden bewoners alleen maar meepraten over het bovengrondse ontwerp. Dit stuitte op veel verzet bij bewoners die ook over de ondergrondse ontwerpen wilden meepraten. Nadat de initiële plannen aan de kant waren geschoven, kwamen er ook mogelijkheden voor bewoners om mee te praten over de ondergrondse ontwerpen. Op dit moment gebeurt alles in samenspraak met bewoners. Hoewel de gemeente uiteindelijk nog steeds de verantwoordelijkheid draagt, wordt geen beslissing meer genomen zonder de burgers hierbij te betrekken. Zodoende kan met zekerheid worden gesteld dat de besluiten de wensen en ideeën van alle stakeholders weerspiegelen. Dit is dus positief voor het responsiviteitsgehalte van de gemeente Rotterdam. Tevens heeft deze omslag ertoe geleid dat de legitimiteit van het beleid en de transparantie van de gemeente Rotterdam is verbeterd. Al met al, zijn er dus op meerdere vlakken door de gemeente Rotterdam de noodzakelijke stappen gezet om zich responsiever te gaan gedragen gedurende het project in de Agniesebuurt.

#### **4.3.4 Casus IV – Zenostraat e.o. (IJsselmonde)**

De Zenostraat e.o. is een project in de wijk Lombardijen. De wijk Lombardijen maakt onderdeel uit van het overkoepelende gebied IJsselmonde op Rotterdam-Zuid. Het projectgebied van het project



Zenostraat e.o. bestaat uit verschillende aaneengesloten straten waar werkzaamheden zijn uitgevoerd. Zo is er naast de Zenostraat ook gewerkt aan en in de Aristotelesstraat (ter hoogte van de Aesopusplaats), de Aesopusplaats, het Aesopusviaduct, de Plotinusstraat en de Augustinusstraat. In dit projectgebied bevinden zich voornamelijk woonhuizen. Toch is er aan de ingang van de Zenostraat, gezien vanaf de Molenvliet, een klein aantal panden waar zich ondernemers hebben gevestigd. De woonhuizen zijn zowel in het koop- als in het huursegment. De huurwoningen zijn in bezit van de woningbouwcorporatie Havensteder. Tevens bevindt er zich op de Aesopusplaats een verzorgingsflat en een bejaardentehuis. Het aantal huurwoningen in deze straat ligt hoger dan het aantal koopwoningen.

#### In voorbereiding op en tijdens de uitvoering van de werkzaamheden

In september 2015 worden de bewoners van de Zenostraat per brief door de gemeente Rotterdam op de hoogte gesteld van het feit dat er beheerwerkzaamheden aan de ondergrondse riolering zullen gaan plaatsvinden in de straat en in de directe omgeving. De ondergrondse riolering is namelijk aan vervanging toe en dient vernieuwd te worden. Echter om aan de eisen van het reguliere rioleringsprogramma uit 2015 te blijven voldoen, is het noodzakelijk dat er een aantal onderhoudsprojecten eerder van start gaan dan aanvankelijk gepland was. Het onderhoudsproject in de Zenostraat en omgeving is daar een voorbeeld van (Gemeente Rotterdam, 2015b).

*“[...] maar toen is er bepaald door beleidsmakers, om het zo maar te zeggen, dat het eerst het riool voorrang zou moeten krijgen. Ze hebben dus een versnelling uitgevoerd dat eerst het riool is aangelegd en vernieuwd en noodbestrating erop aangebracht. Toen zijn andere projecten in uitvoering gegaan waardoor de Zenostraat later in zijn geheel definitief is herbestraat. (Respondent D)”*

De gevolgen van dit besluit waren direct merkbaar. De werkzaamheden gingen van start in het derde kwartaal van 2015 en zouden duren tot 24 december 2015. Normaliter wordt nadat de onderhoudswerkzaamheden zijn afgerond de straat weer dichtgestraat met de oude of met nieuwe bestrating. De werkzaamheden zijn dan formeel afgerond. Echter in de zijstraten van de Zenostraat, het gebied waar de versnelling heeft plaatsgevonden, is dit niet gebeurd. In de eerste plaats zou de bestaande bestrating tussen de trottoirbanden worden uitgedaagd. Hierna zou de riolering worden vernieuwd alvorens er een tijdelijke noodbestrating zou worden aangebracht. In 2016 zou de definitieve bestrating dan pas worden aangelegd. Dit betekende concreet dat de straat dus meerdere keren opengemaakt moest gaan worden. Pandeigenaren werden door deze keuze tot het versneld laten uitvoeren van de onderhoudswerkzaamheden wel in staat gesteld om tijdens de herbestratingswerkzaamheden zelf werkzaamheden te verrichten aan de huisaansluitingen (Gemeente Rotterdam, 2015b).

*“Ja, maar daardoor heeft het project lang geduurd. Langer dan gepland was. (Respondent D)”*

Nadat de eerste werkzaamheden in de Zenostraat waren afgerond, zijn de directievoerder en de communicatieadviseur van dit project bij elkaar gekomen om te bepalen welke informatie in de komende periode richting burgers gecommuniceerd moest worden om hen te informeren over wat hen allemaal te wachten stond. Hierop volgend werden in januari 2016 de bewoners van de Zenostraat, de Aristotelesstraat (ter hoogte van de Aesopusplaats) en de Aesopusplaats per brief op de hoogte gebracht van de onderhoudswerkzaamheden die nu op de planning stonden. Deze werkzaamheden stonden gepland voor maart 2016. Om de bewoners in de omgeving beter te informeren over de werkzaamheden werd op 14 januari 2016 een inloopbijeenkomst georganiseerd waar de gemeente burgers in staat stelde om kennis te nemen van de inhoud van de geplande werkzaamheden en om eventuele vragen en opmerkingen voor te leggen aan de gemeente. Er zijn tijdens deze bijeenkomst zo'n 35 vragen bij de gemeente neergelegd. De gemeente heeft de bewoners toegezegd hier op een later moment op terug te komen. Tijdens deze bijeenkomst was er verder echter weinig ruimte voor de bewoners van de Zenostraat en omgeving om mee te praten over de daadwerkelijke invulling van de werkzaamheden. Hoewel de tekeningen over de buitenruimte iets zijn gewijzigd ten opzichte van het origineel, hebben burgers niet de mogelijkheid gekregen om mee te praten over de invulling van de buitenruimte nadat de onderhoudswerkzaamheden zouden zijn afgerond (Gemeente Rotterdam, 2016f)

*“Nou, in dit geval was er weinig ruimte voor inbreng van bewoners. Het werk moest gewoon gedaan worden. (Respondent E)”*

In de nieuwsbrief en tijdens de inloopbijeenkomst werd inhoudelijk verder ingegaan op de aard en omvang van de werkzaamheden. De straten waar eind 2015 al werkzaamheden aan de riolering hadden plaatsgevonden, zouden nu verder opgehoogd worden en van nieuwe bestrating worden voorzien. De RET voert ook werkzaamheden uit in de buurt. Er wordt een nieuwe singelverbinding aangelegd waardoor er een extra passage moet worden gemaakt richting de Spinozaweg. De overige werkzaamheden die op de planning staan, zijn de aanleg van nieuw groen en beplanting, het verbeteren van de parkeergelegenheden, het verbeteren van de verkeersveiligheid door de aansluiting tussen de Spinozaweg en de Aristotelesstraat veiliger te maken, de openbare verlichting afstemmen op de nieuwe straatindeling, onderhoud aan de kabels en leidingen door nuts- en telecombedrijven en het aanleggen van stadsverwarming door Nuon. Over dit laatste is nog niet veel bekend, waardoor de bewoners wordt medegedeeld dat de aanleg daarvan nog niet volledig zeker is (Gemeente Rotterdam, 2016f).

*“Er is wel iets van een bijeenkomst geweest. En ook [...], die heeft rondgelopen met bewoners. En aan de hand daarvan is de tekening nog gewijzigd. Dus er is wel iets geweest. (Respondent D)”*

Op 16 februari 2016 heeft er een terugkoppeling plaatsgevonden in de vorm van een nieuwsbrief naar aanleiding van de vragen die door bewoners zijn gesteld op de bewonersavond van 14 januari 2016.

Vervolgens is er op 2 maart 2016 samen met de buurt een buitenschouw georganiseerd (Gemeente Rotterdam, 2016g).

In maart 2016 worden de bewoners van de Zenostraat e.o. per brief op de hoogte gesteld van de definitieve start van de werkzaamheden op 11 april 2016. Een maand later dan aanvankelijk gepland was. Het werk duurt naar schatting tot eind 2016. Gedurende deze periode worden de verschillende beheerwerkzaamheden uitgevoerd die reeds eerder zijn benoemd. Toch weet de gemeente nog aan de bewoners te melden dat de stadsverwarming definitief aangelegd gaat worden door Nuon en dat er een riooloversteek wordt aangelegd door de Spinozaweg van de Homerusstraat tot de Aristotelesstraat. Verder worden in dezelfde brief de bewoners op de hoogte gebracht van de mogelijke overlast en consequenties van de werkzaamheden. Tot slot worden de gevolgen van de werkzaamheden voor het waterpeil en daarmee voor kelders en kruipruimtes en wat huiseigenaren daaraan dienen te doen, vermeld (Gemeente Rotterdam, 2016h).

*“Ik denk dat we ze gewoon goed op de hoogte moeten houden, goed moeten informeren en bereikbaar moeten zijn. En dat deden we in dit geval. (Respondent E)”*

In november 2016 worden de bewoners van de Zenostraat e.o. wederom via een nieuwsbrief op de hoogte gebracht van de vorderingen in het project. Sinds april van dat jaar worden er werkzaamheden uitgevoerd in de omgeving. De berichtgeving duidt er echter op dat diezelfde werkzaamheden nu tot ten minste het einde van 2017 zullen gaan duren. Dit is meer dan een jaar langer dan dat aanvankelijk gepland was. Het positieve nieuws is dat het weg- en rioolonderhoud evenals de herinrichting van de Aesopusplaats en de Zenostraat tot aan de Epicurusstraat inmiddels gereed is. Er wordt geconstateerd dat op 2 november 2016 de gemeente is begonnen met de rioleringswerkzaamheden tussen de Epicurusstraat en de Aristotelesstraat. Op 14 november is de gemeente voornemens om te starten met het gedeelte tussen de Aristotelesstraat en het Aesopusviaduct tot iets voorbij de kruising van de Aristotelesstraat en de Zenostraat. Hier wordt voorlopig alleen de bestrating tussen de trottoirbanden uitgebroken en tijdelijk met noodbestrating dichtgestraat. Net als eerder gebeurd is bij de zijstraten ten noorden van de Zenostraat. Het doel blijft wel onverminderd om de riolering eind 2016 daar gereed te krijgen. De zijstraten bij de Zenostraat worden nu al in zijn geheel opnieuw bestraat (Gemeente Rotterdam, 2016b).

In mei 2017 ontvangen de bewoners van het projectgebied Zenostraat e.o. de laatste correspondentie van de gemeente per brief. Bewoners worden op de hoogte gesteld van het feit dat vanaf maandag 17 juli tot eind september 2017 er werkzaamheden in de gemeenschappelijke tuinen tussen de Zenostraat en de Spinozaweg worden uitgevoerd. De werkzaamheden bestaan uit het ophogen van voor- en achtertuinen en het vervangen van de beplanting in de gemeenschappelijke tuinen. Wateroverlast wordt aangepakt door een drainage aan te leggen in de bodem. Ook worden er bosschages gerooid. Vooruitlopend op deze werkzaamheden wordt vanaf 29 mei in de Plotinusstraat en de Augustinusstraat een schoonwaterriool aangelegd. Tevens worden er hier werkzaamheden aan

de openbare verlichting uitgevoerd. Na de zomervakantie wordt op de kruising van de Zenostraat met de Aristotelesstraat het riool vervangen en stadsverwarming door Nuon aangelegd. Door onvoorziene omstandigheden in de bodem konden deze werkzaamheden eind 2016 niet meer uitgevoerd worden (Gemeente Rotterdam, 2016i). Een nieuwe tegenslag en vertraging voor het project dat bij zijn afronding meer dan twee jaar heeft geduurd.

In totaal zijn er gedurende de werkzaamheden zeven nieuwsbrieven vanuit de gemeente verstuurd naar de bewoners uit de Zenostraat e.o.. Deze communicatie diende het doel om hen te informeren over het project zelf en de voortgang van de werkzaamheden. Informatie kon zo voor bewoners via verschillende kanalen op een laagdrempelige manier verzameld worden. Naast de brieven was er namelijk ook een website opgetuigd waar actuele informatie over het project geraadpleegd kon worden. Tevens bestond er te allen tijde mogelijkheid om contact op te nemen met de contactpersoon bij dit project. Dit kon zowel via de telefoon als via de mail. Soms werd er ook gekozen een afspraak met een bewoner te maken voor een op een contact.

*“We hebben die mensen hier ook op een gegeven moment uitgenodigd en we gaan er ook naar toe. [...] collega’s die gaan ook vaak bij mensen langs om te kijken waar het nou precies over gaat en of wij daarin iets kunnen betekenen. (Respondent E)”*

Er is slechts een openbare bewonersbijeenkomst georganiseerd. Participatie was bij dit project dus beperkt mogelijk. De betrokkenen bij dit project geven aan dat de reden hiervoor was dat er beperkte mogelijkheden bestonden voor burgers om hun inbreng en wensen te geven. Tevens stond participatie toen nog niet zo hoog in het vaandel als dat het nu staat. Dit heeft wel zijn consequenties gehad voor het responsiviteitsgehalte van de gemeente, aangezien in het handelen van de gemeente de wensen en ideeën van bewoners in kleine mate terugkwamen. Hoewel er andere kleine initiatieven zijn ondernomen om aan de eis van responsiviteit te voldoen, zoals het doorvoeren van kleine aanpassingen in het projectplan of het beantwoorden van vragen van bewoners, mag worden gesteld dat het responsiviteitsgehalte hier lager is dan bij de andere casussen. Toch heeft de gemeente Rotterdam in dit project getracht om op de andere onderdelen van de responsieve overheid beter te presteren. Door meerdere brieven te versturen over de voortgang van het project en een verslag te sturen van de bewonersavond / buurtschouw voldoet het bijvoorbeeld in hoge mate aan de eis van verantwoording, transparantie en open communicatie.

*“[...], ze ondervinden overlast van die werkzaamheden en die werkzaamheden duren ook nog eens langer. Dus hun geduld wordt op de proef gesteld. (Respondent E)”*

Toch is er een verschil tussen de kwaliteit van de communicatie en de kwantiteit van de communicatie. De hoogstwaarschijnlijk diepere reden achter de onvrede ligt elders. Het project heeft al met al langer geduurd dan op voorhand gepland was. Hieraan liggen meerdere redenen ten

grondslag, zoals onvoorziene omstandigheden gedurende het project en bestuurlijke keuzes die het verloop van het project hebben bepaald.

*“Het zijn eigenlijk een bepaalde groep mensen, die usual suspects, die reageren dan. En die stellen vragen of leveren commentaar. En ik kijk of we daar iets mee kunnen. (Respondent E)”*

Tijdens het project zijn er weinig klachten vanuit bewoners richting de gemeente geuit. Wel is er een kleine bewonersgroep, de Zeno-Platogroep, geweest die vond dat de communicatie vanuit de gemeente niet goed was. Toch is de gemeente zelf zeer content met de wijze waarop gecommuniceerd is.

*“Die mensen klaagden over de communicatie en toen lieten we hen die zeven flyers zien. [...] We hebben eigenlijk nog nooit zoveel gecommuniceerd. (Respondent D)”*

## **5. Kwantitatieve resultaten en analyse**

In dit hoofdstuk worden alle verkregen resultaten uit het kwantitatieve deel van dit onderzoek weergegeven. Op alle verkregen data zijn een aantal analyses uitgevoerd, te weten: (1) een factoranalyse, (2) een betrouwbaarheidsanalyse op de geconstrueerde schalen, (3) correlaties en (4) een multiple regressieanalyse. In de eerste paragraaf wordt ingegaan op de resultaten van de factor- en de betrouwbaarheidsanalyse. Vervolgens wordt in de tweede paragraaf alle beschrijvende statistiek, die is geëxtraheerd uit alle data, tentoongespreid. In de derde paragraaf wordt nader ingegaan op de eisen waaraan voldaan moet worden, voordat met een multiple regressieanalyse begonnen kan worden. Hier is onder andere ook op onderlinge correlaties getoetst. Uiteindelijk werd aan alle eisen voor het uitvoeren van een multiple regressieanalyse voldaan, waardoor deze kon worden uitgevoerd. De resultaten van de multiple regressieanalyse op de verschillende onderdelen van de responsieve overheid evenals op het concept responsiviteit als geheel worden uitgebreid in de laatste paragraaf besproken.

### **5.1 Factor- en betrouwbaarheidsanalyse**

De eerste stap in het onderzoeksproces is om een aantal sequentiële analyses uit te voeren om de verkregen dataset te kunnen analyseren. In dit onderzoek is daarom gekozen om zowel een factor- als een betrouwbaarheidsanalyse uit te voeren. Een factoranalyse wordt toegepast om te bepalen of er onderliggende factoren zijn in de aanwezige onderzoeksvariabelen of -items. De factoranalyse bekijkt namelijk of er onderliggende correlaties of patronen bestaan tussen de verschillende items. Mochten onderzoeksitems eenzelfde onderliggend patroon hebben, dan worden deze door de factoranalyse bij elkaar geplaatst waardoor een factor ontstaat. Zodoende wordt met een factoranalyse gepoogd om de data te reduceren tot slechts een aantal onderzoekbare factoren (SPSS Handboek, 2018).

In tabel 3.0 worden de uitkomsten van de factoranalyse schematisch weergegeven. Als eerste werd de factorabiliteit van de Lickert items in de vragenlijst geanalyseerd. De Kaiser-Meyer-Olkin toets gaf een uitkomst van 0.842 en is daarmee ruim boven de aanbevolen waarde van 0.6. Tevens werd de Bartlett's test of sphericity uitgevoerd die significant bleek te zijn ( $\chi^2(91) = 398.798, p < 0.001$ ). De factoranalyse werd uitgevoerd door gebruik te maken van de extractiemethode '*principal component analysis*', aangezien alle variabelen in het algemeen normaal verdeeld waren. Tevens werd er gekozen om gebruik te maken van de rotatiemethode '*equamax with Kaiser normalization*'. Nadat de factoranalyse was uitgevoerd, bleken niet alle items geschikt te zijn om meegenomen te worden, aangezien de tabel geen goede factorstructuur vertoonde. Daarom werd ervoor gekozen om een aantal items te verwijderen. De items die wel overbleven (tabel 3.0) konden gezamenlijk 40.07% van de variantie verklaren, waardoor het model maar een laag percentage van de werkelijkheid kan verklaren. Aan de hand van de factoranalyse zijn de volgende drie items verwijderd:

- In voorbereiding op de werkzaamheden in mijn woonomgeving heb ik mogen meepraten en meedenken over de uit te voeren werkzaamheden;
- Stelling: De gemeente Rotterdam neemt mijn persoonlijke belangen mee bij besluiten die zij nemen;

- Stelling: Ik wil beschermd worden tegen het handelen van de gemeente Rotterdam.

Het verwijderen van het eerste item leidde ertoe dat er in dit onderzoek geen analyse meer kon worden uitgevoerd naar het concept participatie, aangezien er geen andere items waren die dit concept eveneens konden meten. Een inhoudelijke verklaring voor waarom deze vraag uiteindelijk niet meegenomen kon worden, kan zijn doordat er in de verschillende onderzochte casussen niet altijd de mogelijkheid bestond om te participeren. Hierdoor zouden de resultaten bij deze vraag verstoord kunnen zijn. De vraag heeft daardoor niet gemeten wat het beoogde te meten. De tweede en derde vraag, de stellingen met betrekking tot de burgerschapsstijlen, kunnen simpelweg verkeerd begrepen zijn door de respondenten. Echter is bij deze vragen op verzoek van de opdrachtgever de initiële tekst voor de stelling vanuit praktische bezwaren aangepast. Het kan dus zo zijn dat door deze aanpassingen de validiteit van de vraag toch is verstoord.

**Tabel 3.0: Factoranalyse**

|  | Component |       |
|--|-----------|-------|
|  | 1         | 2     |
| De gemeente Rotterdam communiceerde goed in voorbereiding op de werkzaamheden in mijn woonomgeving.  | 0.759     |       |
| De gemeente Rotterdam communiceerde goed tijdens de werkzaamheden in mijn woonomgeving?  | 0.758     |       |
| De gemeente Rotterdam communiceerde goed na afronding van de werkzaamheden in mijn woonomgeving.   | 0.847     |       |
| Com_Volledigheid   | 0.785     |       |
| Alle informatie over de werkzaamheden in mijn woonomgeving was voor mij duidelijk.   | 0.749     |       |
| Alle informatie over de werkzaamheden in mijn woonomgeving was voor mij toegankelijk.  | 0.702     |       |
| Ik heb het gevoel dat de gemeente Rotterdam eerlijk en transparant gecommuniceerd heeft over de uit te voeren werkzaamheden.                                       | 0.752     |       |
| Ik vond de kwaliteit van de uitleg (informatiebijeenkomsten, brieven, etc.) van de gemeente Rotterdam over de uit te voeren werkzaamheden goed.                    | 0.683     |       |
| Ik heb de wijze van contact (brieven, informatiebijeenkomsten, contactpersoon, etc.) tussen mijzelf en de gemeente Rotterdam tijdens de werkzaamheden gewaardeerd. | 0.603     |       |
| In hoeverre was naar uw idee iedereen het eens met het besluit om deze werkzaamheden uit te gaan voeren in uw woonomgeving?  | 0.584     |       |
| Ik heb het gevoel dat mijn geuite wensen en/of meningen zijn meegenomen door de gemeente Rotterdam in de besluitvorming bij de uit te voeren werkzaamheden.        | 0.545     |       |
| Stelling: Wanneer ik een keuze maak, dan staat bij mij ...   |           | 0.759 |
| Stelling: Hoe zou u uw betrokkenheid bij de gemeente Rotterdam willen typeren?   |           | 0.695 |
| Stelling: Ik zie mijzelf als een klant van de gemeente Rotterdam   |           | 0.456 |

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Equamax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 3 iterations.

Nadat de factoranalyse was afgerond, werd een betrouwbaarheidsanalyse uitgevoerd door gebruik te maken van een Cronbach's alpha (tabel 3.0). Alle metingen voor consistentie waren acceptabel. Toch bleek er uit de Cronbach's alpha dat er bij sommige items de mogelijkheid bestond om de betrouwbaarheid van de variabele verder te verhogen. Om de betrouwbaarheid van het concept communicatie te verhogen is de vraag 'De gemeente Rotterdam communiceerde goed in voorbereiding op de werkzaamheden in mijn woonomgeving' verwijderd. De Cronbach's alpha ging hierdoor namelijk van 0.871 naar 0.878. Tevens is de vraag 'Ik heb het gevoel dat de gemeente Rotterdam eerlijk en transparant gecommuniceerd heeft over de uit te voeren werkzaamheden'. De Cronbach's alpha ging hierdoor namelijk van 0.740 naar 0.774. Een verklaring voor waarom de laatste vraag geschrapt moest worden, zou kunnen zijn omdat er een dubbele vraag in zit opgesloten. Eerlijkheid en transparantie meten namelijk twee verschillende dingen. In de reflectie zal hier verder op in worden gegaan.

In tabel 3.1 wordt een overzicht gegeven van het gemiddelde van alle items, de standaard deviaties en de cronbach's alpha scores voor ieder concept.

**Tabel 3.1: Items, gemiddelden, standaarddeviaties en Cronbach's alpha van responsieve overheid**

|  | M    | SD   | $\alpha$ |
|--|------|------|----------|
| Reciprociteit  |      |      |          |
| Ik heb de wijze van contact (brieven, informatiebijeenkomsten, contactpersoon, etc.) tussen mijzelf en de gemeente Rotterdam tijdens de werkzaamheden gewaardeerd. | 3.53 | 0.94 |          |
| Verantwoording   |      |      |          |
| Ik vond de kwaliteit van de uitleg (informatiebijeenkomsten, brieven, etc.) van de gemeente Rotterdam over de uit te voeren werkzaamheden goed.                    | 3.38 | 0.95 |          |
| Legitimiteit   |      |      | 0.54     |
| Ik heb het gevoel dat mijn geuite wensen en/of meningen zijn meegenomen door de gemeente Rotterdam in de besluitvorming bij de uit te voeren werkzaamheden.        | 2.84 | 0.98 |          |
| In hoeverre was naar uw idee iedereen het eens met het besluit om deze werkzaamheden uit te gaan voeren in uw woonomgeving?  | 2.99 | 1.05 |          |
| Communicatie   |      |      | 0.88     |
| De gemeente Rotterdam communiceerde goed <u>in voorbereiding</u> op de werkzaamheden in mijn woonomgeving.   | 3.44 | 1.13 |          |
| De gemeente Rotterdam communiceerde goed <u>tijdens</u> de werkzaamheden in mijn woonomgeving?   | 3.00 | 1.25 |          |
| De gemeente Rotterdam communiceerde goed <u>na afronding</u> van de werkzaamheden in mijn woonomgeving.  | 2.86 | 1.23 |          |
| De communicatie vanuit de gemeente Rotterdam vond ik:  | 3.34 | 1.22 |          |
| Transparantie  |      |      | 0.77     |
| Alle informatie over de werkzaamheden in mijn woonomgeving was voor mij duidelijk.   | 3.46 | 1.04 |          |
| Alle informatie over de werkzaamheden in mijn woonomgeving was voor mij toegankelijk.  | 3.50 | 0.98 |          |
| Ik heb het gevoel dat de gemeente Rotterdam eerlijk en transparant gecommuniceerd heeft over de uit te voeren werkzaamheden.                                       | 3.20 | 1.14 |          |



In tabel 3.2 wordt ingegaan op de items, gemiddelden en standaarddeviaties van de vragen die de burgerschapsstijlen hebben gemeten.

**Tabel 3.2: Items, gemiddelden en standaarddeviatie van burgerschapsstijlen**

|   | M    | SD   |
|---|------|------|
| <i>Stelling:</i> Wanneer ik een keuze maak, dan staat bij mij ...                     | 6.32 | 2.04 |
| <i>Stelling:</i> Ik zie mijzelf als een klant van de gemeente Rotterdam               | 2.93 | 1.29 |
| <i>Stelling:</i> Hoe zou u uw betrokkenheid bij de gemeente Rotterdam willen typeren? | 5.59 | 2.34 |

## 5.2 Beschrijvende statistiek

Aan de enquête hebben in totaal 152 respondenten deelgenomen afkomstig uit vier verschillende locaties. De meeste enquêtes - 72 in totaal - zijn afgenomen in de Agniesebuurt (zie tabel 4.0). Hoewel er geen exacte getallen bekend zijn over de precieze leeftijd van de respondenten, mag op basis van tabel 4.1 gesteld worden dat de meeste respondenten een leeftijd hebben van tussen de 40 en 59 jaar oud. Volwassenen met een middelbare leeftijd zijn in het algemeen oververtegenwoordigd in deze enquête. Slechts 9 respondenten vallen namelijk in jongste categorie. Van alle respondenten is 30.3 procent hoogopgeleid. Slechts 4.6 procent van alle respondenten heeft alleen de lagere school afgemaakt (zie tabel 4.2). Van de 142 respondenten die hun arbeidsstatus hebben kenbaar gemaakt, is 40.8 procent niet werkzaam. Van de overige 59,2 procent die wel werkzaam is, werkt 23.0 procent parttime en 29.6 procent fulltime (zie tabel 4.3). In tabel 4.4 zijn alle respondenten gerangschikt naar hun eigen burgerschapsstijl op basis van de antwoorden die zij hebben gegeven tijdens het invullen van de enquête. Er kan worden geconstateerd dat op basis van de resultaten 13 respondenten als burger als klant kunnen worden gekarakteriseerd. Achtereenvolgens hebben 59 respondenten de burgerschapsstijl kiezer, 47 respondenten de burgerschapsstijl citoyen en 31 respondenten de burgerschapsstijl privé-persoon.

**Tabel 4.0: Locatie**

|         |                        | Frequentie | Percentage |
|---------|------------------------|------------|------------|
| Valide  | Agniesebuurt           | 79         | 52.0       |
|         | Lieve Verschuierstraat | 13         | 8.6        |
|         | Zenostraat e.o.        | 39         | 25.7       |
|         | Zwaerdecroonstraat     | 21         | 13.8       |
| Totaal  |                        | 152        | 100.0      |
| Missing |                        | 0          | 0.0        |
| Totaal  |                        | 152        | 100.0      |

**Tabel 4.1: Leeftijd**

|         |                   | Frequentie | Percentage |
|---------|-------------------|------------|------------|
| Valide  | 0-19 jaar         | 9          | 5.9        |
|         | 20-39 jaar        | 39         | 25.7       |
|         | 40-59 jaar        | 50         | 32.9       |
|         | 60-79 jaar        | 36         | 23.7       |
|         | Ouder dan 80 jaar | 9          | 5.9        |
| Totaal  |                   | 143        | 94.1       |
| Missing |                   | 9          | 5.9        |
| Totaal  |                   | 152        | 100.0      |

**Tabel 4.2: Opleidingsniveau**

|         |  | Frequentie | Percentage |
|---------|--|------------|------------|
| Valide  | Lager onderwijs  | 7          | 4.6        |
|         | Lager beroepsonderwijs<br>of MAVO                          | 33         | 21.7       |
|         | Middelbaar<br>beroepsonderwijs, HAVO<br>of VWO             | 46         | 30.3       |
|         | Hoger beroepsonderwijs<br>of wetenschappelijk<br>onderwijs | 46         | 30.3       |
|         | Totaal   | 132        | 86.8       |
| Missing |  | 20         | 13.2       |
| Totaal  |  | 152        | 100.0      |

**Tabel 4.3: Arbeidsstatus**

|         |                   | Frequentie | Percentage |
|---------|-------------------|------------|------------|
| Valide  | Niet werkzaam     | 62         | 40.8       |
|         | Parttime werkzaam | 35         | 23.0       |
|         | Fulltime werkzaam | 45         | 29.6       |
| Totaal  |                   | 142        | 93.4       |
| Missing |                   | 10         | 6.6        |
| Totaal  |                   | 152        | 100.0      |

**Tabel 4.4: Burgerschapstijl**

|         |                          | Frequentie | Percentage |
|---------|--------------------------|------------|------------|
| Valide  | Burger als klant         | 13         | 8.6        |
|         | Burger als kiezer        | 59         | 38.8       |
|         | Burger als citoyen       | 47         | 30.9       |
|         | Burger als privé-persoon | 31         | 20.4       |
| Totaal  |                          | 150        | 98.7       |
| Missing |                          | 2          | 1.3        |
| Totaal  |                          | 152        | 100.0      |

### 5.3 Voorwaarden multiple regressieanalyse

Voordat een multiple regressieanalyse uitgevoerd mag worden, moet aan in totaal acht verschillende voorwaarden worden voldaan (Laerd Statistics, 2018). De eerste voorwaarde (1) stelt dat de afhankelijke variabele gemeten moet worden aan de hand van een continue schaal. Dit kan zowel op het interval als op het ratio meetniveau. In dit onderzoek voldoet het concept de responsieve overheid net als haar verschillende onderdelen, te weten: reciprociteit, verantwoording, legitimiteit, communicatie en transparantie, allemaal aan deze voorwaarde. De afhankelijke variabele wordt namelijk op een continue schaal gemeten. Volgens de tweede voorwaarde (2) moet de onafhankelijke variabele ook op een continue schaal gemeten worden, of er moeten dummies worden gemaakt van categorische variabelen. Voor de burgerschapsstijlen *burger als kiezer* en *burger als privé-persoon* zijn dummy variabelen gemaakt. De andere twee burgerschapsstijlen worden door middel van een continue schaal gemeten. Hiermee wordt ook aan de tweede voorwaarde voldaan. De derde voorwaarde (3) stelt dat er sprake moet zijn van onafhankelijkheid van de gedane waarnemingen. Om dit te kunnen toetsen wordt een Durbin-Watson toets gebruikt. Hoewel er officieel geen vast punt voor de Durbin-Watson toets is vastgelegd, moeten de uitkomsten zo rond de 2.0 liggen. In alle gemeten gevallen blijken de scores tussen de 1,4 en 1,8 te liggen. Hoewel het ene concept dus beter scoort dan het andere mag geconcludeerd worden dat aan deze voorwaarde eveneens wordt voldaan.

De vierde voorwaarde (4) stelt dat er een lineaire relatie moet bestaan tussen de afhankelijke en iedere afzonderlijke onafhankelijke variabele en alle onafhankelijke variabelen als geheel. Aan deze voorwaarde wordt voldaan. Uit de vijfde voorwaarde (5) blijkt dat alle data homoscedastisch moet zijn. Dit betekent dat alle punten bij een plot evenwichtig rondom de horizontale nullijn moeten liggen (Laerd Statistics, 2018). De variantie is hiermee constant en dus ook homoscedastisch (De Vocht, 2015). Aan deze voorwaarde wordt eveneens voldaan. De zesde voorwaarde (6) is dat de data geen multicollineariteit mag vertonen. Dit betekent dat er geen variabelen mogen zijn die hetzelfde meten. Bij het analyseren van de correlaties tussen de verschillende concepten is hierop getoetst. In deze dataset werd geen multicollineariteit aangetoond. De volgende voorwaarde (7) stelt dat er geen significante outliers mogen zijn. Deze dataset bleek niet over significante outliers te beschikken. De laatste voorwaarde (8) gaat uit van het feit dat de residuen normaal verdeeld moeten zijn. Aan de hand van een Normal P-Plot is dit gecontroleerd en in alle gevallen bleek er sprake te zijn van een normaalverdeling van de residuen. Aangezien aan alle acht de voorwaarden is voldaan, kan de multiple regressieanalyse zonder problemen verder worden uitgevoerd (Laerd Statistics, 2018).

### 5.4 Multiple regressieanalyse

Op basis van het theoretisch kader en het daarop gebaseerde conceptuele model zijn meerdere veronderstellingen opgesteld. In deze paragraaf wordt getracht om deze veronderstellingen te toetsen met behulp van het uitvoeren van een multiple regressieanalyse. In het eerste deel van deze paragraaf worden de multiple regressieanalyses uitgevoerd op de burgerschapsstijlen. In het tweede deel van deze paragraaf worden de multiple regressieanalyses uitgevoerd op de afzonderlijke controlevariabelen.

In tabel 5.0 zijn de resultaten opgenomen van de eerste multiple regressieanalyse. Tijdens deze regressieanalyse werd getracht te onderzoeken of er een significante relatie zou bestaan tussen de burgerschapsstijl en de mate waarin de communicatie tijdens de beheerwerkzaamheden werd ervaren. Alle vier de burgerschapsstijlen verklaren gezamenlijk 7.0 procent van de variantie, wat tamelijk laag is. De hoogte van de variantie geeft de spreidingsmaat van alle gevonden resultaten aan ten opzichte van het gemiddelde (Verhoeven, 2013). Geen van de onderzochte verbanden blijkt significant te zijn, op de constante na. Op basis van deze analyse is er dus geen aantoonbare relatie geconstateerd tussen de onderzochte variabelen. In de reflectie zal worden ingegaan op de lage N bij deze meting.

**Tabel 5.0: Multiple regressieanalyse communicatie**

|                          | B      | Beta  |
|--------------------------|--------|-------|
| (Constant)               | 2.01** |       |
| Burger als klant         | 0.24   | 0.25  |
| Burger als kiezer        | -0.01  | -0.01 |
| Burger als citoyen       | 0.36   | 0.11  |
| Burger als privé-persoon | 0.49   | 0.17  |
| R <sup>2</sup>           | 0.07   |       |
| F                        | 1.04   |       |
| N                        | 67     |       |

Significantie: \*p < 0.05, \*\*p < 0.01

De tweede multiple regressieanalyse is uitgevoerd om te kijken of er een significante relatie zou bestaan tussen de burgerschapsstijl en de mate van ervaren transparantie van de gemeente Rotterdam bij beheerwerkzaamheden (tabel 5.1). Alle vier de burgerschapsstijlen verklaren gezamenlijk 3.0 procent van de variantie, wat vrij laag is. Uit de uitgevoerde analyse blijkt wederom dat geen van de relaties significant is, op de constante na. Er kan dus worden geconstateerd dat er geen significante relatie bestaat tussen de burgerschapsstijl en de ervaren mate van transparantie.

**Tabel 5.1: Multiple regressieanalyse transparantie**

|                          | B      | Beta  |
|--------------------------|--------|-------|
| (Constant)               | 3.30** |       |
| Burger als klant         | 0.11   | 0.16  |
| Burger als kiezer        | -0.10  | -0.05 |
| Burger als citoyen       | 0.21   | 0.09  |
| Burger als privé-persoon | 0.07   | 0.03  |
| R <sup>2</sup>           | 0.03   |       |
| F                        | 1.02   |       |
| N                        | 146    |       |

Significantie: \*p < 0.05, \*\*p < 0.01

Bij de derde multiple regressieanalyse werd gekeken of er een significante relatie zou bestaan tussen de burgerschapsstijl en de mate van ervaren legitimiteit van de gemeente Rotterdam bij

beheerwerkzaamheden (tabel 5.2). Alle vier de burgerschapsstijlen verklaren gezamenlijk 1.0 procent van de variantie, wat zeer laag is. Uit de uitgevoerde analyse blijkt dat alleen de constante significant is. Er kan dus worden geconstateerd dat er geen significante relatie bestaat tussen de burgerschapsstijl en de ervaren mate van legitimiteit.

**Tabel 5.2: Multiple regressieanalyse legitimiteit**

|                          | B      | Beta  |
|--------------------------|--------|-------|
| (Constant)               | 2.83** |       |
| Burger als klant         | 0.07   | 0.10  |
| Burger als kiezer        | 0.15   | 0.85  |
| Burger als citoyen       | 0.11   | 0.04  |
| Burger als privé-persoon | -0.06  | -0.03 |
| R <sup>2</sup>           | 0.01   |       |
| F                        | 0.36   |       |
| N                        | 149    |       |

Significantie: \*p < 0.05, \*\*p < 0.01

In tabel 5.3 zijn schematisch de resultaten weergegeven van de multiple regressieanalyse die is uitgevoerd om te bepalen of er een relatie zou bestaan tussen de burgerschapsstijl en de ervaren mate van reciprociteit van de gemeente Rotterdam bij beheerwerkzaamheden. De vier burgerschapsstijlen tezamen verklaren 3.0 procent van de variantie, wat zoals in eerdere gevallen ook al bleek, als zeer laag mag worden aangemerkt. Ook uit deze analyse blijkt dat alleen de constante significant is. Op basis hiervan kan worden geconstateerd dat er geen sprake is van een significante relatie tussen de burgerschapsstijl en de ervaren mate van reciprociteit.

**Tabel 5.3: Multiple regressieanalyse reciprociteit**

|                          | B      | Beta  |
|--------------------------|--------|-------|
| (Constant)               | 3.51** |       |
| Burger als klant         | -0.03  | -0.38 |
| Burger als kiezer        | -0.15  | -0.79 |
| Burger als citoyen       | 0.23   | 0.09  |
| Burger als privé-persoon | 0.15   | 0.07  |
| R <sup>2</sup>           | 0.03   |       |
| F                        | 0.95   |       |
| N                        | 151    |       |

Significantie: \*p < 0.05, \*\*p < 0.01

Bij de vijfde multiple regressieanalyse werd gekeken of er een significante relatie zou bestaan tussen de burgerschapsstijl en de mate van ervaren verantwoording van de gemeente Rotterdam bij beheerwerkzaamheden (tabel 5.4). Alle vier de burgerschapsstijlen verklaren gezamenlijk 2.0 procent van de variantie, wat tamelijk laag is. Uit de uitgevoerde analyse blijkt dat alleen de constante significant is. Er kan dus worden geconstateerd dat er geen significante relatie bestaat tussen de burgerschapsstijl en de ervaren mate van verantwoording.

**Tabel 5.4: Multiple regressieanalyse verantwoording**

|                          | B      | Beta |
|--------------------------|--------|------|
| (Constant)               | 2.93** |      |
| Burger als klant         | 0.03   | 0.04 |
| Burger als kiezer        | 0.23   | 0.12 |
| Burger als citoyen       | 0.32   | 0.12 |
| Burger als privé-persoon | 0.45   | 0.20 |
| R <sup>2</sup>           | 0.02   |      |
| F                        | 0.54   |      |
| N                        | 145    |      |

Significantie: \*p < 0.05, \*\*p < 0.01

In de laatste multiple regressieanalyse werd gekeken of er een aantoonbaar significant verband zou bestaan tussen de burgerschapsstijl en de ervaren mate van responsiviteit van de gemeente Rotterdam bij beheerwerkzaamheden (tabel 5.5). Alle vier de burgerschapsstijlen verklaren tezamen 6.0 procent van de variantie, wat zeer laag is. Uit de uitgevoerde analyse blijkt dat geen van de verbanden significant is, op de constante na. Er kan dus geconstateerd worden dat er geen aantoonbare relatie bestaat tussen de burgerschapsstijl en de ervaren mate van responsiviteit van de gemeente Rotterdam bij beheerwerkzaamheden.

**Tabel 5.5: Multiple regressieanalyse responsieve overheid**

|                          | B      | Beta |
|--------------------------|--------|------|
| (Constant)               | 2.53** |      |
| Burger als klant         | 0.15   | 0.22 |
| Burger als kiezer        | 0.15   | 0.09 |
| Burger als citoyen       | 0.28   | 0.12 |
| Burger als privé-persoon | 0.43   | 0.23 |
| R <sup>2</sup>           | 0.06   |      |
| F                        | 0.82   |      |
| N                        | 59     |      |

Significantie: \*p < 0.05, \*\*p < 0.01

In het tweede deel van deze paragraaf wordt nader ingegaan op de losse multiple regressieanalyses die zijn uitgevoerd met alle controlevariabelen, te weten leeftijd, opleidingsniveau en arbeidsstatus, op de verschillende onderdelen van de responsieve overheid evenals op de responsieve overheid als geheel.

In tabel 6.0 zijn de resultaten opgenomen van de eerste losse multiple regressieanalyse. Met deze regressieanalyse werd onderzocht of er een significante relatie zou bestaan tussen een van de controlevariabelen, te weten leeftijd, opleidingsniveau en arbeidsstatus, en de mate waarin de communicatie tijdens de beheerwerkzaamheden werd ervaren. Alle controlevariabelen gezamenlijk verklaren 10.0 procent van de variantie. Dit is vrij laag. Uit deze regressieanalyse bleek naast de

constante ook het opleidingsniveau significant te zijn. Deze relatie bleek negatief te zijn. Op basis van deze analyse mag dus geconstateerd worden dat er een negatieve relatie is tussen het opleidingsniveau en de mate waarin de communicatie wordt ervaren tijdens beheerwerkzaamheden. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat hoogopgeleiden in het algemeen al kritischer nadenken en kritischer zijn (Fleischhauer et al., 2010).

**Tabel 6.0: Multiple regressieanalyse Communicatie**

|                  | B      | Beta  |
|------------------|--------|-------|
| (Constant)       | 4.29** |       |
| Leeftijd         | 0.00   | 0.00  |
| Opleidingsniveau | -0.35* | -0.30 |
| Arbeidsstatus    | -0.06  | -0.05 |
| R <sup>2</sup>   | 0.10   |       |
| F                | 2.03   |       |
| N                | 67     |       |

Significantie: \*p < 0.05, \*\*p < 0.01

De tweede multiple regressieanalyse is uitgevoerd om te kijken of er een significante relatie zou bestaan tussen een van de controlevariabelen en de mate van ervaren transparantie van de gemeente Rotterdam (tabel 6.1). Alle drie de controlevariabelen verklaren gezamenlijk 1.0 procent van de variantie, wat zeer laag is. Uit de uitgevoerde analyse blijkt dat er, op de constante na, geen significante relaties aangetoond konden worden. Er kan dus worden geconstateerd dat er geen relatie bestaat tussen een van de controlevariabelen en de ervaren mate van transparantie.

**Tabel 6.1: Multiple regressieanalyse Transparantie**

|                  | B      | Beta  |
|------------------|--------|-------|
| (Constant)       | 3.91** |       |
| Leeftijd         | -0.03  | -0.03 |
| Opleidingsniveau | -0.12  | -0.12 |
| Arbeidsstatus    | 0.04   | 0.04  |
| R <sup>2</sup>   | 0.01   |       |
| F                | 0.55   |       |
| N                | 146    |       |

Significantie: \*p < 0.05, \*\*p < 0.01

In tabel 6.2 zijn schematisch de resultaten weergegeven van de multiple regressieanalyse die is uitgevoerd om te bepalen of er een relatie zou bestaan tussen een van de controlevariabelen en de ervaren mate van legitimiteit van de gemeente Rotterdam bij beheerwerkzaamheden. De controlevariabelen tezamen verklaren 3.0 procent van de variantie, wat als zeer laag mag worden aangemerkt. Ook uit deze analyse blijkt dat alleen de constante significant is. Op basis hiervan kan worden geconstateerd dat er geen sprake is van een significante relatie tussen een van de controlevariabelen en de ervaren mate van legitimiteit.

**Tabel 6.2: Multiple regressieanalyse Legitimiteit**

|                  | B      | Beta  |
|------------------|--------|-------|
| (Constant)       | 3.64** |       |
| Leeftijd         | -0.12  | -0.14 |
| Opleidingsniveau | -0.04  | -0.04 |
| Arbeidsstatus    | -0.13  | -0.12 |
| R <sup>2</sup>   | 0.03   |       |
| F                | 1.12   |       |
| N                | 149    |       |

Significantie: \*p < 0.05, \*\*p < 0.01

Bij de vierde multiple regressieanalyse werd gekeken of er een significante relatie zou bestaan tussen de controlevariabelen en de ervaren mate van reciprociteit van de gemeente Rotterdam bij beheerwerkzaamheden (tabel 6.3). Alle controlevariabelen verklaren gezamenlijk 2.0 procent van de variantie, wat tamelijk laag is. Uit de uitgevoerde analyse blijkt dat alleen de constante significant is. Er kan dus worden geconstateerd dat er geen relatie bestaat tussen een van de controlevariabelen en de ervaren mate van reciprociteit.

**Tabel 6.3: Multiple regressieanalyse Reciprociteit**

|                  | B      | Beta  |
|------------------|--------|-------|
| (Constant)       | 4.22** |       |
| Leeftijd         | -0.14  | -0.14 |
| Opleidingsniveau | -0.04  | -0.04 |
| Arbeidsstatus    | -0.07  | -0.07 |
| R <sup>2</sup>   | 0.02   |       |
| F                | 0.87   |       |
| N                | 151    |       |

Significantie: \*p < 0.05, \*\*p < 0.01

Bij de vijfde multiple regressieanalyse werd gekeken of er een significante relatie zou bestaan tussen de controlevariabelen en de mate van ervaren verantwoording van de gemeente Rotterdam bij beheerwerkzaamheden (tabel 6.4). Alle drie de controlevariabelen verklaren gezamenlijk 4.0 procent van de variantie, wat tamelijk laag is. Uit de uitgevoerde analyse blijkt dat alleen de constante significant is. Er kan dus worden geconstateerd dat er geen relatie bestaat tussen een van de controlevariabelen en de ervaren mate van verantwoording



**Tabel 6.4: Multiple regressieanalyse Verantwoording**

|                  | B      | Beta  |
|------------------|--------|-------|
| (Constant)       | 4.16** |       |
| Leeftijd         | -0.03  | -0.03 |
| Opleidingsniveau | -0.19  | -0.19 |
| Arbeidsstatus    | -0.05  | -0.04 |
| R <sup>2</sup>   | 0.04   |       |
| F                | 1.68   |       |
| N                | 145    |       |

Significantie: \*p < 0.05, \*\*p < 0.01

In de laatste multiple regressieanalyse werd gekeken of er een aantoonbaar significant verband zou bestaan tussen een van de controlevariabelen en de totale ervaren mate van responsiviteit van de gemeente Rotterdam bij beheerwerkzaamheden (tabel 5.5). Leeftijd, opleidingsniveau en arbeidsstatus verklaren samen 8.0 procent van de variantie, wat zeer laag is. Uit de uitgevoerde analyse blijkt dat geen van de verbanden significant is, op de constante na. Er kan dus geconstateerd worden dat er geen aantoonbare relatie bestaat tussen de leeftijd, het opleidingsniveau en de arbeidsstatus en de ervaren mate van responsiviteit van de gemeente Rotterdam bij beheerwerkzaamheden.

**Tabel 6.5: Multiple regressieanalyse Responsieve overheid**

|                  | B      | Beta  |
|------------------|--------|-------|
| (Constant)       | 4.34** |       |
| Leeftijd         | -0.07  | -0.10 |
| Opleidingsniveau | -0.20  | -0.24 |
| Arbeidsstatus    | -0.10  | -0.12 |
| R <sup>2</sup>   | 0.08   |       |
| F                | 1.39   |       |
| N                | 59     |       |

Significantie: \*p < 0.05, \*\*p < 0.01

## 5.5 Samenvattend

Na alle analyses uitgevoerd te hebben, kan geconstateerd worden dat er geen significante verbanden bestaan tussen de verschillende burgerschapsstijlen en de ervaren mate van responsiviteit van de overheid en al haar onderdelen. Bijna geen enkele relatie bleek namelijk significant te zijn. Het ontbreken van significantie kan meerdere verklaringen hebben. De eerste verklaring zou kunnen liggen in de niet-significante set van respondenten. Tevens zou het te lage aantal respondenten dat heeft deelgenomen heeft aan deze enquête ook een mogelijke reden kunnen zijn. Een derde mogelijke verklaring kan zijn dat de gestelde vragen niet hebben gemeten wat ze op voorhand beoogde te meten. Een laatste verklaring zou kunnen liggen in het feit dat de theoretisch veronderstelde relaties tussen de verschillende concepten in de praktijk niet blijken te bestaan. In de reflectie zal hier verder op in worden gegaan.

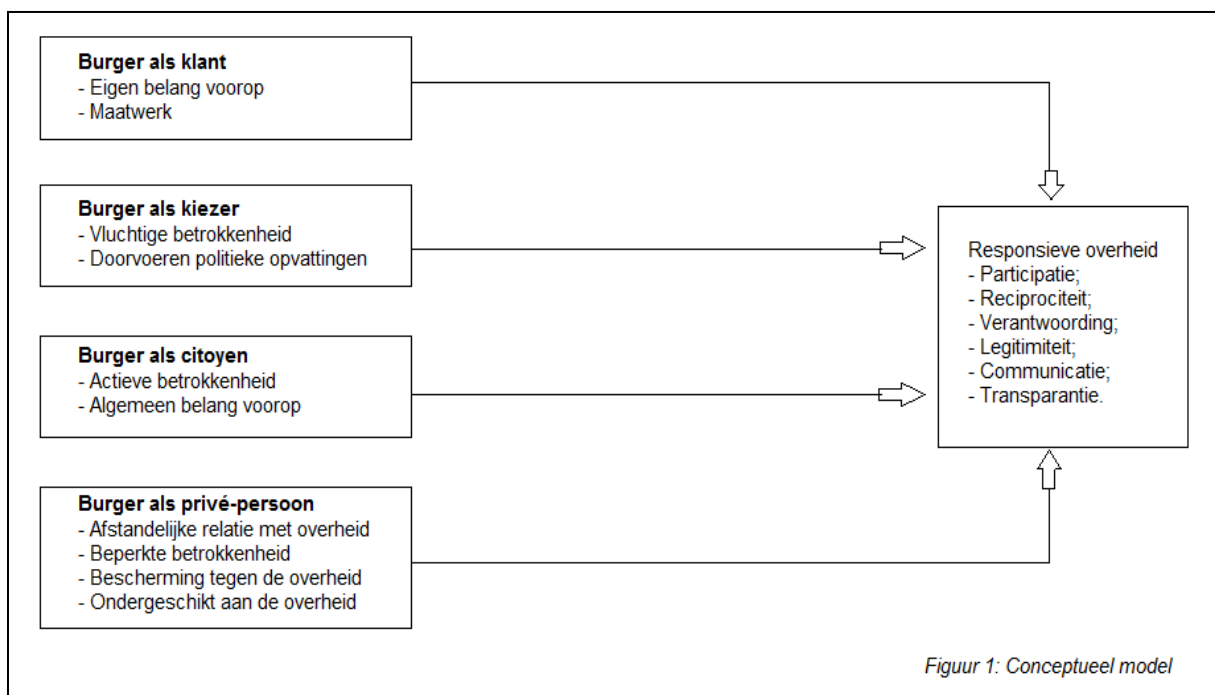
## 6. Analyse

In dit hoofdstuk worden de kwantitatieve en kwalitatieve resultaten geanalyseerd. In de eerste plaats worden de relaties uit het conceptueel model besproken. Vervolgens worden de kwalitatieve en kwantitatieve data bijeengebracht om deze integraal te kunnen analyseren.

### 6.1 Analyse kwantitatieve en kwalitatieve resultaten

De gemeente Rotterdam bevindt zich tegenwoordig in een krachtenveld dat getypeerd kan worden als een netwerksamenleving. Niet langer is de gemeente meer de enige partij die problemen adequaat kan aanpakken zonder daarbij de resources en inzet van andere actoren te benutten. Vanuit die gedachte is de gemeente daarom ook steeds meer taken in netwerkverband aan het regelen met andere belangrijke stakeholders om zodoende de krachten te kunnen bundelen om de opgaven van de toekomst het hoofd te kunnen bieden. Burgers beginnen in dit nieuwe krachtenveld ook een steeds prominentere rol te spelen. Niet alleen moeten burgers gehoord worden voor wat betreft hun wensen en behoeften voor de buurt waarin zij wonen, ook moeten er door de gemeente afdoende mogelijkheden worden geboden voor burgers om daadwerkelijk mee te kunnen praten en denken. Deze vergrootte zeggenschap leidt ertoe dat de machtsverhouding tussen overheid en burger steeds verder aan verandering onderhevig is.

Uit het conceptuele model, dat gebaseerd is op de in het theoretisch kader uiteengezette theorie, blijkt dat er theoretisch verondersteld wordt dat de verschillende burgerschapsstijlen de onderdelen van de responsieve overheid verschillend beïnvloeden. Van *'burger als klant'* en *'burger als citizen'* wordt verwacht dat zij een positieve werking zullen hebben op de ervaren mate van responsiviteit van de overheid. Dit terwijl van *'burger als kiezer'* en *'burger als privé-persoon'* juist verondersteld wordt dat ze een negatieve relatie met de responsieve overheid hebben (Figuur 1).



Figuur 1: Conceptueel model

Aan de hand van de kwantitatieve analyses is gebleken dat er geen significante relatie bestaat tussen een van de afzonderlijke burgerschapsstijlen en de ervaren mate van responsiviteit bij beheerwerkzaamheden. Hoewel statistisch gezien er dus geen significante verbanden gevonden zijn, zouden er wel andere mogelijke factoren kunnen zijn die invloed kunnen hebben op de ervaren mate van responsiviteit van de gemeente Rotterdam bij beheerwerkzaamheden. Vanwege die reden is het belangrijk om de resultaten en ervaringen uit het kwalitatieve deel van dit onderzoek te analyseren om te bepalen of de daarin tentoongespreide resultaten mogelijk invloed kunnen hebben op de ervaren mate van responsiviteit. De factoren die derhalve in dit hoofdstuk gepresenteerd worden, zijn afkomstig uit de interviews die gehouden zijn met de verschillende interne stakeholders. Deze factoren zijn niet slechts eenmalig benoemde factoren waarvan een respondent verwacht dat deze invloed uitoefent op de ervaren mate van responsiviteit van de gemeente Rotterdam. Daarentegen worden hier juist alleen factoren benoemd die een wederkerend patroon vertonen in de antwoorden van de respondenten uit de interviews.

Een eerste mogelijke factor die wel invloed zou kunnen uitoefenen op de ervaren mate van responsiviteit van de gemeente Rotterdam bij beheerwerkzaamheden is de mate van vertrouwen die burgers hebben in de overheid. In enkele van de projecten, zoals de Agniesebuurt, heeft het vertrouwen in de overheid door een samenloop van omstandigheden een fikse deuk opgelopen, waardoor de weerstand in de wijk toenam tegen de plannen van de gemeente Rotterdam. Er bestond hier namelijk geen mogelijkheid voor bewoners om mee te denken over het ondergrondse waterhuishoudkundige ontwerp. Wanneer burgers de mogelijkheid krijgen om deel te kunnen nemen aan coproductieprocessen, dan kan het vertrouwen van alle deelnemende stakeholders toenemen in de uiteindelijk afgeleverde producten of diensten (Kickert et al., 1997; Sherer, 2003; Fledderus, 2015). Wanneer deze mogelijkheden niet worden gecreëerd, dan wordt er dus ook geen vertrouwen gekweekt. Het ontbreken van vertrouwen, wat leidt tot wantrouwen, kan daarom een negatieve werking hebben op de ervaren mate responsiviteit van de gemeente Rotterdam. Zo wordt niet alleen de legitimiteit van de overheid negatief beïnvloed, maar ook de transparantie. Burgers hebben namelijk niet meer het gevoel c.q. vertrouwen dat de overheid alles goed en open met hen deelde.

Een andere mogelijke invloedsfactor op de ervaren mate van responsiviteit, die prominent naar voren komt, is het verschil in de mate van betrokkenheid tussen bewoners. Met name het verschil in de mate van betrokkenheid tussen individuen die een koopwoning bezitten en individuen die in een huurwoning wonen, wordt meermaals aangestipt. In het algemeen wordt gesteld dat individuen die in een huurwoning wonen minder betrokken zijn bij de straat en de daadwerkelijke werkzaamheden, dan individuen die pandeigenaar zijn. Zowel in de Zwaerdecroonstraat, de Agniesebuurt als bij de Zenostraat e.o. zijn bewoners zich gaan verenigen. Deze bewoners zijn vaak afkomstig uit het koopsegment in de buurt. Een eerste mogelijke verklaring voor het verschil in betrokkenheid is, dat pandeigenaren een directer belang hebben bij het feit dat de straat er goed uit komt te zien. Pandeigenaren willen namelijk dat hun woningwaarde niet negatief beïnvloedt wordt door de werkzaamheden. Dit terwijl voor huurders de woningwaarde geen significant belang heeft. Een

tweede mogelijke verklaring is een praktisch van aard. In Rotterdam zijn de pandeigenaren zelf verantwoordelijk voor het waterdicht maken van hun woning en het vervangen van de huisaansluitingen bij beheerwerkzaamheden in de ondergrond. Voor pandeigenaren kan dit een dure aangelegenheid worden, waardoor hun betrokkenheid bij de werkzaamheden vaak al vanuit een ander motief is. Deze perverse prikkel tot betrokkenheid beïnvloedt de wijze waarop de meeste pandeigenaren naar de gemeente Rotterdam kijken. Vaak leidt onvrede rondom deze regelgeving tot een negatieve betrokkenheid wat eveneens negatieve effecten heeft op de ervaren mate van responsiviteit. De mate van betrokkenheid is dus een belangrijke indicator die kan voorspellen hoe bewoners de responsiviteit en al haar onderdelen ervaren. Hoewel de kwantitatieve resultaten dus aangeven dat er geen relatie bestaat tussen de burgerschapstijlen, waar betrokkenheid van burgers een belangrijk item bij is, wordt in de kwalitatieve gegevens juist de betrokkenheid van bewoners wel als een mogelijke invloedsfactor op de ervaren mate van responsiviteit beschouwd.

Het aantal klachten dat wordt geuit door bewoners richting de gemeente Rotterdam tijdens beheerwerkzaamheden speelt eveneens een belangrijke rol bij de beïnvloeding van de ervaren mate van responsiviteit volgens de respondenten uit de interviews. Deze invloedsfactor beschrijft echter een andere onderzoeksvariabele, te weten: het verwachte gedrag van de gemeente Rotterdam tijdens beheerwerkzaamheden. Bewoners die een klacht indienen bij de gemeente Rotterdam laten hun onvrede merken over de gang van zaken rondom de beheerwerkzaamheden, omdat de wijze waarop deze werkzaamheden verlopen niet overeen komen met de wijze waarop zij dat voor ogen hebben. Het verschil tussen de perceptie van hoe het zou moeten volgen bewoners en hoe het er daadwerkelijk aan toe gaat, zou betrekking kunnen hebben op het gedrag van de gemeente, de handelswijze of dienstverlening van de gemeente of de uitvoering van de daadwerkelijke beheerwerkzaamheden door de gemeente. Deze ergernissen veroorzaken hierdoor dus een negatieve vorm van betrokkenheid.

Een gevoel van bezorgdheid over een inadequate informatieoverdracht aan bewoners vanuit de gemeente Rotterdam wordt eveneens als mogelijke invloedsfactor benoemd. Deze lage mate van gepercipieerde transparantie van de gemeente Rotterdam bij beheerwerkzaamheden door bewoners beïnvloedt de ervaren mate van responsiviteit negatief. In de casus van de Agniesebuurt hadden bewoners bijvoorbeeld het gevoel dat ze niet alle relevante informatie over de beheerwerkzaamheden gepresenteerd kregen. Deze bezorgdheid leidde ertoe dat bewoners steeds meer weerstand gingen leveren tegen de keuzes van de gemeente Rotterdam. Hoewel de kwantitatieve analyses constateerden dat er geen relatie bestond tussen de afzonderlijke burgerschapstijlen en de ervaren mate van transparantie, tonen de kwalitatieve resultaten aan dat de gepercipieerde mate van transparantie wel invloed zou kunnen hebben.

In de empirie komt duidelijk naar voren dat besluiten over de invulling van de dienstverlening rondom de beheerwerkzaamheden worden genomen op basis van data die vooraf is verzameld over een wijk. Bij deze dataverzameling wordt extra aandacht besteed aan het type burger, en diens voorkeuren, die

in een bepaalde straat of wijk woont. In de Zwaerdecroonstraat is bijvoorbeeld een quick scan uitgevoerd naar de buurt en in de Agniesebuurt zijn op basis van een stakeholderanalyse verschillende buurtpersona's opgesteld. Hoewel er in dit onderzoek geconstateerd wordt dat de burgerschapsstijl geen invloed heeft op de ervaren mate van responsiviteit en al haar onderdelen, wordt door de respondenten juist beweerd dat dit een positieve werking op de responsiviteit van de gemeente Rotterdam zou moeten hebben aangezien de dienstverlening zodoende beter kan worden afgestemd op de behoeften uit de buurt. Hiermee zou de gemeente Rotterdam responsiever moeten worden. Het bovenstaande laat zien dat beleid en de daaropvolgende beleidskeuzes niet altijd wetenschappelijk gevalideerd hoeven te zijn. De aanname of overtuiging dat een bepaalde beleidskeuze een bijdrage kan leveren aan wat vooraf beoogd wordt, in dit geval een grotere mate van responsiviteit, lijkt voldoende te zijn. Hoewel in dit onderzoek wordt aangetoond dat de theorie en de praktijk met elkaar weerbarstig kunnen zijn, lijken beleidskeuzes toch nog voornamelijk gebaseerd te zijn op onderbuikgevoelens en wetenschappelijk ongevalideerde aannames.

Tot slot wordt ingegaan op de enige significante relatie die wel werd aangetoond in dit onderzoek. Dit was de relatie tussen het opleidingsniveau van een individu en de ervaren mate van communicatie. Deze negatieve relatie kan verklaard worden aan de hand van het feit dat hoogopgeleiden in het algemeen al kritischer nadenken en kritischer zijn.

Al met al, is er in dit hoofdstuk ingegaan op meerdere variabelen die eveneens invloed zouden kunnen hebben op de ervaren mate van responsiviteit van de gemeente Rotterdam bij beheerwerkzaamheden, aangezien de kwantitatieve analyses in dit onderzoek hebben aangetoond dat er geen relatie bestaat tussen de burgerschapsstijl en de ervaren mate van responsiviteit. Deze variabelen zijn achtereenvolgens: vertrouwen in de overheid, type eigenaarschap woning wat leidt tot een andere mate van betrokkenheid, verwacht gedrag van de overheid, gepercipieerde mate van transparantie en opleidingsniveau. In het algemeen kan worden gesteld dat hoogopgeleiden eerder in een koopwoning wonen, dan individuen die lager zijn opgeleid. De variabele opleidingsniveau en de variabele type eigenaarschap zouden dus gekoppeld kunnen zijn, waarbij ze beiden een bepaalde mate van betrokkenheid teweeg brengen. Daarnaast zou kunnen worden gesteld dat de variabelen vertrouwen in de overheid en het verwachte gedrag van de overheid eenzelfde achtergrond hebben, namelijk dat ze sterk beïnvloed worden door ervaringen uit het verleden.

## **7. Conclusie**

In dit hoofdstuk worden op basis van alle resultaten uit de vorige hoofdstukken de eindconclusies van dit onderzoek getrokken. In de eerste paragraaf worden definitief de antwoorden op de hoofd- en deelvragen uit dit onderzoek gepresenteerd. In de tweede paragraaf wordt een kritische reflectie gegeven op dit onderzoek.

### **7.1 Beantwoording hoofd- en deelvragen**

In dit onderzoek stond de volgende hoofdvraag centraal: *“Wat is de invloed van de burgerschapsstijl op de ervaren mate van responsiviteit van de gemeente Rotterdam bij beheerwerkzaamheden in de openbare gemeentelijke buitenruimte bij water- en rioleringswerkzaamheden in de Agniesebuurt in Rotterdam-Noord, de Zenostraat e.o. in Rotterdam-IJsselmonde en de Zwaerdecroonstraat en Lieve Verschuurstraat in Rotterdam-Delfshaven?”*

Aan de hand van kwalitatieve onderzoeksmethoden is getracht om de onderzochte casussen en het beleid van de gemeente Rotterdam te beschrijven en analyseren. Met behulp van kwantitatieve onderzoeksmethoden is getracht om een antwoord te construeren voor de hoofdvraag.

#### **Wat zijn de kenmerken van een responsieve overheid volgens de huidige theoretische inzichten?**

De rol van de overheid is de afgelopen decennia sterk aan verandering onderhevig geweest. Onder invloed van een serie aan maatschappelijke ontwikkelingen is de traditionele bureaucratische overheid langzaam aan het eroderen. Door onder andere een toenemende individualisering van de samenleving en de opkomst van de netwerksamenleving is de overheid steeds minder in staat om zelfstandig maatschappelijke problemen op te lossen. De overheid is daarom steeds meer genoodzaakt om in coproductie met andere stakeholders maatschappelijke problemen het hoofd te bieden.

De noodzaak voor de overheid om steeds meer buiten de traditionele organisatiegrenzen op te treden en om problemen in samenwerking met andere stakeholders aan te pakken, heeft ook kansen opgeleverd voor de overheid. Het overheidshandelen kan namelijk in toenemende mate worden ingericht aan de hand van de behoeften die worden geuit vanuit relevante stakeholders. Deze klantgerichte werkwijze is volgens de theorie de eerste stap richting een responsieve overheid. Een overheid die responsief is, is namelijk ontvankelijk voor de wensen en behoeften die worden geuit vanuit de samenleving en probeert deze zo goed als mogelijk in haar handelen op te nemen (Graaf et al., 2013). Dit betekent dus niet meer dat overheden alleen moeten luisteren naar de wensen en behoeften vanuit de samenleving, maar juist daaraan ook concrete acties moeten verbinden.

Aan de hand van het theoretisch kader wordt duidelijk dat de responsieve overheid zich door zes verschillende kenmerken laat karakteriseren. Deze kenmerken zijn (1) participatie, (2) reciprociteit, (3) verantwoording, (4) legitimiteit, (5) communicatie en (6) transparantie. Al deze kenmerken dragen

positief bij aan het optuigen van een overheid die responsief is. Dit betekent vanzelfsprekend dan ook dat de overheid zich aan deze kenmerken moet committeren, wil het in theoretisch zin als responsief worden beschouwd (Hilhorst, 2002; Van Enckevort & Derksen, 1998; Fiers & Van der Veen, 1998).

### **Welke burgerschapsstijlen bestaan er volgens de huidige theoretische inzichten?**

Uit de theorie van Bekkers (1998) blijkt dat er verschillende soorten burgerschapsstijlen kunnen worden onderscheiden. Al deze burgerschapsstijlen richten zich apart van elkaar op hoe burgers in contact kunnen treden met de overheid. Deze burgerschapsstijlen zijn (1) burger als klant, (2) burger als kiezer, (3) burger als citizen en (4) burger als privé-persoon. Aan de hand van het theoretisch kader wordt duidelijk dat burgers die zichzelf als klant of citizen beschouwen een positievere relatie hebben met de mate waarin ze de overheid als responsief ervaren. Dit terwijl burgers die zichzelf als kiezer of privé-persoon beschouwen juist een negatieve relatie met de responsieve overheid hebben. Het verschil hiertussen zit volgens de theorie voornamelijk in feit dat de eerste twee burgerschapsstijlen uitgaan van betrokken burgers die willen meedenken en meedoen, terwijl de andere twee burgerschapsstijlen juist de overheid zouden willen mijden in plaats van betrokken willen raken.

### **Wat doet de gemeente Rotterdam in formele beleidszin tijdens beheerwerkzaamheden om zich responsief op te stellen?**

Het cluster Stadsbeheer van de gemeente Rotterdam is verantwoordelijk voor het beheren van de stad en is gebaat bij een goede dienstverlening richting bewoners tijdens de uitvoering van haar beheertaken. Sinds het aantreden van het nieuwe College van B&W in 2014 heeft de dienstverlening van de gemeente Rotterdam een sterke metamorfose ondergaan. Met de introductie van de nieuwe Rotterdamse dienstverlening streeft de gemeente Rotterdam ernaar om de dienstverlening beter af te stemmen op de behoeften van de Rotterdammer. In de vernieuwde dienstverlening komen namelijk de behoeften van de Rotterdammer centraal te staan en wordt getracht om zoveel als mogelijk de dienstverlening af te stemmen op de Rotterdammer. Zo kan namelijk maatwerk worden geleverd aan de Rotterdammer. Toch blijft het wel van belang dat de besluiten die de gemeente Rotterdam neemt een weerspiegeling zijn van de wensen en behoeften die Rotterdammers uiten om als responsief te kunnen worden beschouwd. Om die reden is het dan ook noodzakelijk dat er een directe relatie merkbaar wordt tussen de keuzes die op bestuurlijk en ambtelijk niveau worden genomen en de wensen van de Rotterdammers. Daarom is ervoor gekozen om meer zeggenschap aan Rotterdammers te geven, zodat zij in toenemende mate kunnen meebepalen hoe hun eigen wijk of straat er in de toekomst uit kan komen te zien. Deze initiatieven tezamen met de mogelijkheden voor participatie in de voorbereidingsfase op de daadwerkelijke beheerwerkzaamheden dragen er zodoende formeel aan bij dat de overheid zich steeds responsiever gaat opstellen bij beheerwerkzaamheden.

## **Wat doet de gemeente Rotterdam in praktische zin tijdens beheerwerkzaamheden om zich responsief op te stellen?**

In alle onderzochte casussen zijn water- en/of rioleringswerkzaamheden uitgevoerd door de gemeente Rotterdam. Om tijdens deze beheerwerkzaamheden aan de eis van responsiviteit te kunnen voldoen zijn verschillende tools ingezet door Stadsbeheer.

Tijdens de beheerwerkzaamheden in de Zwaerdecroonstraat en de Lieve Verschuijterstraat zijn meerdere mogelijkheden voor bewoners gecreëerd om mee te praten en mee te denken over de voorgenomen werkzaamheden. Dit heeft ertoe geleid dat er significante aanpassingen zijn gemaakt in de voorgenomen plannen. Deze wijzigingen duiden erop dat de gemeente Rotterdam pogingen heeft ondernomen om in haar eigen handelen de wensen en behoeften van burgers terug te laten komen. Tevens bestonden er mogelijkheden voor burgers om vragen te stellen aan de gemeente Rotterdam over de werkzaamheden. Het vervolgens opnemen en beantwoorden van deze vragen heeft eveneens een positief effect gehad op het responsiviteitsgehalte van de gemeente Rotterdam.

De onderzochte casus uit de Agniesebuurt spant de kroon voor wat betreft responsiviteit. In de Agniesebuurt worden namelijk in letterlijke zin alle beslissingen in samenspraak tussen alle verschillende betrokken stakeholders genomen. Het grootste verschil ten opzichte van de andere onderzochte casussen is dat de gemeente hier zelf een van de stakeholders is geworden in het participatieproces, waardoor het op gelijke voet is komen te staan met de andere stakeholders uit het proces. Hoewel de gemeente uiteindelijk nog steeds de verantwoordelijkheid draagt voor het project, is in samenspraak met de wijk besloten om de coördinatie uit te besteden aan het externe participatiebureau Volq. Vanaf dit moment worden alle beslissingen, alle acties en alle plannen rondom de werkzaamheden in de wijk tot in detail met de bewoners besproken alvorens er een beslissing wordt genomen. Er kan dus uiteindelijk worden geconcludeerd dat er een directe relatie merkbaar is tussen de wensen en behoeften vanuit de Rotterdammers en het handelen van de gemeente Rotterdam.

De casus van de Zenostraat e.o. kan worden bestempeld als een casus waarin het responsiviteitsgehalte van de gemeente Rotterdam lager heeft gelegen dan in de andere onderzochte casussen. Tijdens dit project is er namelijk weinig ruimte en mogelijkheden gecreëerd door de gemeente Rotterdam voor bewoners om hun mening en behoeftes kenbaar te maken. Dit kwam voornamelijk omdat er vanuit de gemeente weinig incentives en prioriteiten bestonden om dit tijdens het project mogelijk te maken. De daadwerkelijk ondernomen initiatieven waren daarom vooral gericht op wat de gemeente dacht dat de bewoners nodig hadden, zonder daar adequaat bewijs toe te hebben. Hoewel er wel veel gecommuniceerd is met bewoners tijdens het project, betrof dat voornamelijk eenrichtingsverkeer. Desalniettemin bestonden er wel mogelijkheden voor burgers om vragen te stellen aan de contactpersoon van het project. Hoewel er weinig van deze mogelijkheden gebruik is gemaakt, is het wel een manier om de responsiviteit van de gemeente tijdens de werkzaamheden te verhogen.



## **Wat is de relatie tussen de waargenomen burgerschapsstijl en de ervaren mate van responsiviteit van de gemeente Rotterdam bij beheerwerkzaamheden?**

De laatste deelvraag uit dit onderzoek kan worden beantwoord met behulp van het uitvoeren van een multiple regressieanalyse. Uit de uitgevoerde analyses blijkt er geen relatie te bestaan tussen de verschillende burgerschapsstijlen en de ervaren mate van responsiviteit van de gemeente Rotterdam bij beheerwerkzaamheden. Dit gold zowel voor de analyse op het concept responsiviteit als geheel als bij de analyses op de kenmerken van de responsieve overheid. Op basis van dit onderzoek kan dus worden gesteld dat de burgerschapsstijl van een individu geen invloed blijkt te hebben op de ervaren mate van responsiviteit van de gemeente Rotterdam bij beheerwerkzaamheden.

Op basis van de losse multiple regressieanalyses met de controlevariabelen uit dit onderzoek, te weten leeftijd, opleidingsniveau en arbeidsstatus, werd wel een significant relatie aangetoond. Uit de uitgevoerde multiple regressieanalyse kon namelijk geconcludeerd worden dat er sprake is van een negatieve relatie tussen de het opleidingsniveau van burgers en de manier waarop zij de communicatie vanuit de gemeente ervaren.

Aan de hand van de analyse kan geconcludeerd worden dat er ook nog andere variabelen zijn die invloed zouden kunnen uitoefenen op de ervaren mate van responsiviteit van de gemeente Rotterdam bij beheerwerkzaamheden. Deze variabelen zijn afkomstig uit de interviews die gehouden zijn met de verschillende interne stakeholders. De gevonden variabelen zijn achtereenvolgens: vertrouwen in de overheid, type eigenaarschap woning wat leidt tot een andere mate van betrokkenheid, verwacht gedrag van de overheid, gepercipieerde mate van transparantie en opleidingsniveau.

Deze conclusies leiden meteen tot het beantwoorden van de hoofdvraag uit dit onderzoek. Tussen geen van de onderzochte burgerschapsstijlen blijkt een significant verband te bestaan met de ervaren mate van responsiviteit van de gemeente Rotterdam bij beheerwerkzaamheden. De veronderstelde verbanden uit de theorie, blijken volgens dit onderzoek in de werkelijkheid dus niet te bestaan. Er is namelijk geen aantoonbare relatie gevonden. Hoe mensen de responsiviteit van de overheid ervaren heeft dus niets met hun burgerschapsstijl te maken. Toch worden bij deze conclusie in de reflectie nog wel enkele kanttekeningen geplaatst.

### **7.2 Reflectie**

In deze paragraaf wordt een kritische reflectie gegeven op het onderhavige onderzoek en de daarin toegepaste onderzoeksmethoden. Tot slot worden er aanbevelingen voor vervolgonderzoek gedaan.

In dit onderzoek stond het concept van de responsieve overheid centraal. Om dit concept zo goed als mogelijk te kunnen operationaliseren, is op voorhand getracht om gebruik te maken van verschillende wetenschappelijk gevalideerde bronnen. Door namelijk gebruik te maken van verschillende bronnen, neemt de betrouwbaarheid van het onderzochte concept toe (Bryman, 2012). Het grootste deel van de theoretische inzichten over de responsieve overheid is verzameld aan de hand van drie

wetenschappelijke bronnen. Om in het vervolg het theoretisch kader nog meer valide te maken, is het aan te raden om nog meer bronnen te zoeken die inzichten verschaffen over de responsieve overheid. Met de kennis van nu kan ook geconstateerd worden dat de bronnen ook niet meer geheel als recent kunnen worden beschouwd. Ook hier zou in vervolgonderzoek meer aandacht naar uit moeten gaan.

Zoals reeds eerder in de methodologie is aangegeven, is getracht om op meerdere manieren sociaalwenselijke antwoorden te vermijden. Zo worden onder andere de interviews en de enquêtes anoniem afgenomen en vertrouwelijk behandeld. Desalniettemin moet geconstateerd worden dat er toch niet volledig gegarandeerd kan worden dat er geen sociaalwenselijke antwoorden zijn gegeven door respondenten. In de interviews is gesproken met de interne stakeholders uit de verschillende casussen. Echter wil natuurlijk geen van de interne stakeholders zich negatief of zeer kritisch uitlaten over het eigen functioneren tijdens de beheerwerkzaamheden. Hoewel er wel respondenten zijn geweest die zich wel kritisch hebben uitgelaten over hun eigen functioneren, geldt dat niet voor iedere respondent. Hierdoor zou een eenzijdig beeld kunnen ontstaan van de handelswijze van de gemeente. Voor vervolgonderzoek is het daarom noodzakelijk om nog meer respondenten te spreken om een goed beeld te kunnen krijgen van de onderzochte casussen.

Ook op het kwantitatieve deel van dit onderzoek kan kritisch gereflecteerd worden. In de eerste plaats hebben de enquêtes niet voldoende respondenten opgeleverd om significante uitspraken over Rotterdam als geheel te mogen doen. Het te lage aantal respondenten heeft dus zijn beperkingen gehad voor de externe validiteit van dit onderzoek. Daarnaast waren veel van de gevonden relaties in dit onderzoek niet significant. In de tweede plaats zijn er slechts een beperkt aantal momenten afgesproken met de opdrachtgever om enquêtes af te nemen in de casusgebieden. Een van deze momenten viel in de meivakantie waardoor potentiële deelnemers van het onderzoek gemist zijn. Tevens werd er vanuit praktische overwegingen gekozen om de enquêtes overdag huis-aan-huis af te nemen. Terugkijkend heeft deze keuze wel beperkingen gehad voor het aantal respondenten, aangezien veel mensen overdag op hun werk zijn en dus niet konden deelnemen. Voor vervolgonderzoek zou het daarom aan te raden zijn om op verschillende tijdstippen bij bewoners langs de deur te gaan om een nog hogere respons te creëren. Tevens is het aan te raden om de enquête ook via online platforms te verspreiden, zodat bewoners die niet aanwezig zijn tijdens de huis-aan-huis bezoeken ook de mogelijkheid krijgen om deel te nemen aan het onderzoek.

Tijdens het afnemen van de enquête stuitte de enquêteurs meermaals op het feit dat personen niet mee konden doen aan het onderzoek, omdat zij de Nederlandse taal niet machtig waren. Hierdoor zijn potentiële respondenten misgelopen in het onderzoek. Hoewel een mogelijke oplossing voor dit probleem niet snel gevonden is, mensen zijn namelijk niet verplicht om mee te doen aan de enquête, had met hun deelname de diversiteit van de respondenten hoger kunnen liggen.

Voordat alle data geanalyseerd kon worden, is een factoranalyse uitgevoerd. Aan de hand van de factoranalyse heeft datareductie plaatsgevonden met als resultaat dat het concept participatie moest

worden verwijderd. Het feit dat dit concept uit de dataset verwijderd moest worden, zou kunnen liggen aan het feit dat er toch te veel verschil in de onderzochte casussen zat. Met de kennis van nu kan worden geconstateerd dat er in sommige casussen wel mogelijkheden voor participatie bestonden en in andere casussen niet. Hierdoor zouden de resultaten mogelijk vertroebeld geraakt kunnen zijn. In het vervolg is het daarom wijselijk om de criteria voor het selecteren van casussen nog strenger vast te stellen. Desalniettemin zou het voor vervolgonderzoek interessant zijn om meer aandacht aan dit concept te besteden, zodat ook dit onderdeel van de responsieve overheid kan worden onderzocht.

Tijdens het samenvoegen van de verschillende variabelen tot enkele meetschalen, bleek dat niet alle schalen betrouwbaar waren. Het concept legitimiteit scoorde met 0.54 onder de aanbevolen minimale score van 0.7. Dit heeft er echter niet toe geleid dat deze meetschaal uit het onderzoek is gehaald. De consequentie van deze beslissing is dat de antwoorden bij dit concept minder betrouwbaar zijn dan bij de andere resultaten. In vervolgonderzoek zou er meer aandacht hieraan kunnen worden besteed.

Tot slot wordt er gereflecteerd op de rol van de opdrachtgever, de gemeente Rotterdam, tijdens dit onderzoek. Om een onderzoek goed uit te kunnen voeren, is het belangrijk dat de opdrachtgever een open houding heeft ten aanzien van een onderzoek. Echter is dit tijdens dit onderzoek niet altijd het geval geweest omdat enkele personen binnen de organisatie, wiens hulp noodzakelijk was om het onderzoek uit te kunnen voeren, door hun conservatieve opvattingen niet altijd meteen bereid waren om mee te werken aan dit onderzoek. Dit resulteerde er onder andere in, dat het afnemen van de enquêtes bijna niet was doorgegaan. Nadat het afdelingshoofd toch overstag ging, is het afnemen van de enquêtes overigens wel volledig vlekkeloos verlopen. Echter is er naderhand nog wel contact geweest met de wijkraad uit de Agniesebuurt, aangezien zij graag wilden weten waarom er een enquête in hun buurt was afgenomen door de gemeente Rotterdam, zonder dat zij hierover adequaat geïnformeerd waren. Op alle vragen van de wijkraad is tekst en uitleg gegeven door de onderzoeker. Uiteindelijk werd ook afgesproken om de resultaten van het onderzoek met de wijkraadsleden te delen ten behoeve van het opstellen van hun eigen wijkagenda.

Op basis van de in de reflectie benoemde kanttekeningen en suggesties voor vervolgonderzoek, wordt hier nog een laatste aanbeveling voor vervolgonderzoek gepresenteerd. Het kan namelijk interessant zijn om te onderzoeken hoe de responsiviteit van de gemeente Rotterdam wordt ervaren bij ander soort beheerwerkzaamheden van Stadsbeheer. Tevens is het interessant om te onderzoeken of de in de analyse benoemde factoren, zoals de mate van vertrouwen en de mate van betrokkenheid, ook de ervaren mate van responsiviteit van de gemeente Rotterdam statistisch gezien beïnvloeden. Ook zou er in vervolgonderzoek gekozen kunnen worden om burgers te interviewen om zo dieper en gedetailleerder data te verzamelen van hoe het beleid door burgers wordt ervaren. Tot slot zou het eveneens mogelijk kunnen zijn om de ervaren mate van responsiviteit te onderzoeken bij andere clusters van de gemeente Rotterdam, bijvoorbeeld bij bovengrondse vernieuwingen die worden uitgevoerd door het cluster Stadsontwikkeling.

## **8. Aanbevelingen**

Op basis van de resultaten van dit onderzoek en de observaties die zijn gedaan binnen de gemeente Rotterdam zijn een aantal praktische aanbevelingen opgesteld. Deze aanbevelingen worden gedaan aan het cluster Stadsbeheer van de gemeente Rotterdam.

### **1. Onderzoek en experimenteer met een nieuwe opzet voor de klantbrief**

Er is geconcludeerd dat de gepercipieerde mate van transparantie invloed kan hebben op de ervaren mate van responsiviteit van de gemeente Rotterdam bij beheerwerkzaamheden. In het sociaal domein is de gemeente Rotterdam sinds een aantal jaar bezig met het onderzoeken van en het experimenteren met de mogelijkheid tot het introduceren van een nieuwe opzet voor de klantbrief. De klantbrief is een brief die naar burgers wordt verstuurd vanuit de gemeente Rotterdam om hen op de hoogte te brengen van relevante informatie of ontwikkelingen, zoals het tijdig aanvragen van een nieuw paspoort. Uit onderzoek in en ervaringen uit het sociaal domein blijkt dat burgers het prettiger vinden om een brief te lezen die uit beelden en plaatjes bestaat in plaats van uit alleen maar passieve teksten. Bij beheerwerkzaamheden bestaan er ook mogelijkheden om aan de hand van beelden burgers een indruk te geven van de aard van de uit te voeren werkzaamheden. Op basis hiervan is er voldoende aanleiding om de mogelijkheden te onderzoeken van en te gaan experimenteren met een nieuw soort klantbrief bij beheerwerkzaamheden door Stadsbeheer.

### **2. Gebruik de meerjarenkoers als uitgangspunt**

Tijdens het vaststellen van de meerjarenkoers '*slim beheer*' heeft Stadsbeheer de koers voor de langere termijn vastgesteld. Enkele van de in de meerjarenkoers benoemde thema's dragen bij aan het creëren van een responsieve houding van de gemeente Rotterdam bij beheerwerkzaamheden. Door wijkgericht te werken kan worden ingespeeld op de behoeften van de Rotterdammer waardoor de gemeente responsiever kan zijn in haar gevoerde beleid. Door het geven van discretionaire ruimte aan de medewerkers van Stadsbeheer tijdens beheerwerkzaamheden kunnen adequate beslissingen worden genomen die passend zijn voor de praktijksituatie. Het is daarom van belang om niet alleen deze ruimte te blijven benutten, maar ook creëren. Het onnodig opstellen van beleid, dat deze ruimte kan beperken, is daarom sterk af te raden.

### **3. Datagestuurd en behoeftegericht werken**

Het gebruik maken van kwalitatieve en kwantitatieve data kan helpen bij het inzichtelijk maken wat de wensen en behoeftes zijn van Rotterdammers in een bepaald gebied. Aan de hand van deze inzichten kunnen betere beleidskeuzes worden genomen, waarin de behoeftes van de wijk zichtbaar zijn. Wanneer deze beleidskeuzes beter aansluiten bij wat burgers verwachten, dan kan dit, zoals eerder geconcludeerd is, de ervaren mate van responsiviteit beïnvloeden. Op basis hiervan zou de gemeente Rotterdam het beleid moeten continueren waarbij het datagestuurd en behoeftegericht functioneert. Zodoende kan bijvoorbeeld ook de communicatiebehoefte van de wijk zichtbaar worden, waar vervolgens op kan worden ingespeeld.

#### **4. Introduceer de 'Rotterdam werkt' app**

In dit onderzoek werd geconcludeerd dat de gepercipieerde mate van transparantie van invloed kan zijn op de ervaren mate van responsiviteit. Tegenwoordig hebben mensen steeds meer de drang om van alles op de hoogte te willen zijn. Toch is het echter voor gemeenten zeer lastig om aan de constante informatiebehoefte van burgers te kunnen voldoen. Het is daarom aan te bevelen om gebruik te gaan maken van een digitale applicatie (App) om bewoners adequaat te kunnen blijven informeren over de voortgang in de werkzaamheden. De 'Bouwapp' van DuraVermeer kan hiervoor als voorbeeld dienen. Aan de hand van deze App is het bijvoorbeeld mogelijk dat bewoners op ieder gewenst moment van de dag zowel tekstuele als visuele informatie over een project kunnen raadplegen.

#### **5. Besteed meer aandacht aan 'after-care'**

Uit de interviews is gebleken dat de gemeente Rotterdam geen communicatie meer verricht naar bewoners toe op het moment dat de beheerwerkzaamheden zijn afgerond. Door bewoners op de hoogte te brengen van de afronding van de werkzaamheden kan het proces goed worden afgesloten. Tevens zou de gelegenheid kunnen worden aangegrepen om een overzicht te geven van de werkzaamheden die zijn verricht en de resultaten die in samenspraak met de straat zijn behaald.

#### **6. Licht afgewogen scenario's toe**

In de meeste gevallen mogen bij beheerwerkzaamheden de bewoners slechts meepraten over het door de gemeente vastgestelde ontwerpplan. Echter hebben er, voordat zo'n ontwerpplan definitief wordt vastgesteld door de gemeente, meerdere (mogelijke) scenario's intern de revue gepasseerd alvorens een definitieve keuze wordt gemaakt voor een bepaald ontwerpplan. Het is sterk aan te bevelen om bewoners te informeren over welke scenario's intern zijn afgewogen om vervolgens ook aan hen te verantwoorden waarom de keuze voor een bepaald scenario is gemaakt. Hiermee kan de gemeente haar interne transparantie van het besluitvormingsproces sterk verbeteren. Zeker gezien het feit dat in dit onderzoek geconcludeerd is dat de gepercipieerde mate van transparantie van invloed kan zijn op de responsiviteit van de gemeente Rotterdam, is dit sterk aan te bevelen.

#### **7. Onderzoek het gebruik van infographics**

In de eerste aanbeveling is ingegaan op het onderzoeken van de mogelijkheid tot het gebruiken van beelden en plaatjes in de klantbrieven. Deze aanbeveling borduurt voort op de inzichten uit de eerste aanbeveling en vult deze aan met observaties die zijn gedaan tijdens het afnemen van de enquêtes. Tevens werkt het een belangrijke conclusie uit dit onderzoek verder uit, namelijk dat de gepercipieerde mate van transparantie – waarbij duidelijke informatie een significante rol speelt – van invloed is op de responsiviteit van de gemeente Rotterdam bij beheerwerkzaamheden. Uit de gedane observaties blijkt onder andere dat veel burgers aangeven alle informatie graag in een klein overzichtelijk geheel te willen ontvangen. Een infographic kan aan deze behoefte voldoen. Op basis hiervan is het voor de gemeente Rotterdam aan te raden om het mogelijke gebruik van infographics bij

beheerwerkzaamheden te onderzoeken. Infographics zijn namelijk in staat op een grote hoeveelheid informatie op een laagdrempelige en duidelijke manier in een compact overzicht aan te bieden.

#### **8. Creëer een klimaat waarin vernieuwing mogelijk is**

In de meerjarenkoers wordt door Stadsbeheer prominent de wens uitgesproken om meer ruimte te bieden aan vernieuwing en innovatie binnen de interne organisatie. Echter bestaat er een verschil tussen het *willen* van vernieuwing en het *creëren* van de daadwerkelijke randvoorwaarden om tot vernieuwing te komen. Op het moment dat Stadsbeheer daadwerkelijk wil innoveren en vernieuwen, dan dient het zich volledig los te koppelen van het starre ingenieursdenken en de ruimte te bieden aan creatieve entrepreneurs die vernieuwing nastreven. Onderzoek is een belangrijke methode om na te gaan om een voorgenomen initiatief kansrijk of succesvol kan zijn. Echter is het dan wel van belang om het doen van onderzoek binnen de bestaande mogelijkheden maximaal te faciliteren. Zolang Stadsbeheer in de fase van het *willen* blijft steken, dan wordt het een lange en eenzame weg richting vernieuwing.

## **Referenties**

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

Aßländer, M.S. & Curbach, J. (2013). The Corporation as Citoyen? Towards a New Understanding of Corporate Citizenship. *Journal of Business Ethics*, 120 (4), 541-554.

Baarda, B., Bakker, E., Fischer, T., Julsing, M., de Goede, M., Peters, V. & van der Velden, T. (2013). *Basisboek kwalitatief onderzoek: Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*. Groningen: Noordhoff Uitgevers B.V.

Beelen, W. (2018, 19 februari). De vraag van de Rotterdammer staat centraal. 'Je moet zaken met elkaar delen als je slagen wilt maken'. *Computable*. [<https://www.computable.nl/artikel/blogs/overheid/6303548/5260614/de-vraag-van-de-rotterdammer-staat-centraal.html>].

Bekkers, V.J.J.M. (1998). *Grenzeloze overheid: over informatisering en grensveranderingen in het openbaar bestuur*. Alphen aan de Rijn: Samson.

Bekkers, V.J.J.M., Dijkstra, G., Edwards, A. & Fenger, M. (2007). *Governance and the democratic deficit. Assessing the democratic legitimacy of governance practices*. New York: Routledge.

Belifante, A.D. & de Reede, J.L. (2012). *Beginnselen van het Nederlandse staatsrecht*. Deventer: Kluwer

Berg, B.L. & Lune, H. (2012). *Qualitative Research Methods for the Social Sciences*. Upper Saddle River: Pearson Education.

Bertrot, J.C., Jaeger, P.T. & Grimes, J.M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government information quarterly*, 27 (3), 264-271.

Boedeltje, M. & Cornips, J. (2004). Input and Output legitimacy in interactive governance. Rotterdam: Netherlands Institute for Governance (NIG).

Boutellier, J.C. (2007). *Nodale orde. Veiligheid en burgerschap in een netwerksamenleving*. Amsterdam: Faculteit Sociale Wetenschappen, Vrije Universiteit.

Bovaird, T. (2007). Beyond Engagement and Participation: User and Community Coproduction of Public services. *Public Administration Review*, 67 (5), 846-860.

Bovaird, T., & Downe, J. (2008). *Innovation in public engagement and coproduction of services*. Cardiff: Cardiff Business School.

Bovaird, T. & Loeffler, E. (2012). From engagement to Co-production: The contribution of users and communities to outcomes and public value. *Voluntas*, 4, 1119-1138.

Bovaird, T. & Loeffler, E. (2013). We're all in this together: Harnessing user and community co-production of public outcomes. Birmingham: University of Birmingham, Institute of Local Government Studies.

Bovens, M. (1999). Informatierechten: Over burgerschap in de informatiemaatschappij. *Rechtsfilosofie & Rechtstheorie*, 28, 102-124.

Breeman, G.E., Van Noort, W.J. & Rutgers, M.R. (2012). *De bestuurlijke kaart van Nederland. Het openbaar bestuur en zijn omgeving in nationaal en internationaal perspectief*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.

Bryman, A. (2012). *Social research methods*. Oxford: Oxford University Press.

Cardoso, G. (2005). Societies in Transition to the Network Society. In: Castells, M. & Cardoso, G. (Eds.). *The Network Society: From Knowledge to Policy* (pp. 23-70). Washington: John Hopkins Center for Transatlantic Relations.

Castells, M. (2005). The Network Society: From Knowledge to Policy. In: Castells, M. & Cardoso, G. (Eds.). *The Network Society: From Knowledge to Policy* (pp. 3-22). Washington: John Hopkins Center for Transatlantic Relations.

Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). (2018a). *Regionale kerncijfers Nederland*. [<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/70072ned/table?dl=4DDD>]. 07 mei 2018.

Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). (2018b). *Laag inkomen*. [<https://www.cbs.nl/nl-nl/onze-diensten/methoden/begrippen?tab=#id=laag-inkomen>]. 07 mei 2018.

De Boer, F. (2006). Mixed Methods: Een nieuwe methodologische benadering. *Kwalon*, 11 (2), 5-10.

De Jong Gierveld, J. & Van Tilburg, T.G. (1992). Triangulatie in operationaliseringsmethoden In: Bruinsma, G.J.N. & Zwanenburg, M.A. (Eds.), *Methodologie voor bestuurskundigen: stromingen en methodieken* (pp. 273 – 298). Muiderberg: Coutinho.



- De Vocht, A. (2015). *Basishandboek SPSS 22. IBM SPSS Statistics*. Utrecht: Bijleveld Press.
- Dicker, P. (2015). *Assetmanagement*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.
- Dietz, F., Heijman, W. & Marks, P. (2015). *Toegepaste micro-economie*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Edelenbos, J. (2005). Institutional implications of interactive governance: Insights from Dutch practice. *Governance*, 18 (1), 111-134.
- Etgar, M. (2008). A descriptive model of the consumer co-production process. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36 (1), 97-108.
- Fiers, L.M.J. & Van der Veen, A. (1998). *De responsieve en probleemoplossende gemeente*. Den Haag: Delwel Uitgeverij B.V.
- Fledderus, J. (2015). Does User Co-Production of Public Service Delivery Increase Satisfaction and Trust? Evidence from a Vignette Experiment. *International Journal of Public Administration*, 38 (9), 642-653.
- Fleischhauer, M., Enge, S., Brocke, B. Ullrich, J. Strobel, A. & Strobel, A. (2010). Same or different? Clarifying the relationship of need for cognition to personality and intelligence. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 36 (1), 82-96.
- Fountain, J.E. (2001). Paradoxes of Public Sector Customer Service. *Governance: An International Journal of Policy and Administration*, 14 (1), 55-73.
- Fung, A. (2006). Varieties of participation in complex governance. *Public Administration Review*, 66(1), 66-75.
- Gemeente Rotterdam. (2014). *Collegeprogramma Rotterdam 2014-2018. #Kendoe*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.
- Gemeente Rotterdam. (2015a). *Gemeentelijk rioleringsplan, planperiode 2016-2020*. Rotterdam: Stadsbeheer Rotterdam, afdeling water.
- Gemeente Rotterdam. (2015b). *Werk in uitvoering. Vervangen riool zijstraten Zenostraat oneven huisnummers*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.
- Gemeente Rotterdam. (2016a). *Stadsbeheer. Jaarplan 2017*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.

Gemeente Rotterdam. (2016b). *Communicatie Water 2016-2020*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.

Gemeente Rotterdam. (2016c). *Werkzaamheden Zenostraat en omgeving*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.

Gemeente Rotterdam. (2016d). *Nieuwe riolering Zwaerdecroonstraat*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.

Gemeente Rotterdam. (2016e). *Fasering aanpak Agniesebuurt*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.

Gemeente Rotterdam. (2016f). *Uitnodiging inloopbijeenkomst rioleringswerkzaamheden Zenostraat*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.

Gemeente Rotterdam. (2016g). *Werk in uitvoering. Verslag bewonersavonden en schouw Zenostraat, Lombardijen*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.

Gemeente Rotterdam. (2016h). *Werk in uitvoering. Werkzaamheden Zenostraat en omgeving*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.

Gemeente Rotterdam. (2016i). *Werk in uitvoering. Werkzaamheden Zenostraat en omgeving*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.

Gemeente Rotterdam. (2017a). *Organogram Stadsbeheer*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.

Gemeente Rotterdam. (2017b). *Start werkzaamheden Zwaerdecroonstraat*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.

Gemeente Rotterdam. (2017c). *Start werkzaamheden Lieve Verschuijerstraat*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.

Gemeente Rotterdam. (2017d). *Slim beheer. Meerjarenkoers Stadsbeheer*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.

Gemeente Rotterdam. (2017e). *Nieuwe riolering Zwaerdecroonstraat*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.

Gemeente Rotterdam. (2017f). *Nieuwe riolering Zwaerdecroonstraat*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.

Gemeente Rotterdam. (2017g). *Definitieve bestrating fase 1 in september 2017*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.

Gemeente Rotterdam. (2017h). *Werkzaamheden fase 2 belemmerd door fietsen*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.

Gemeente Rotterdam. (2017i). *Uitnodiging inloopbijeenkomst vernieuwing Lieve Verschuierstraat*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.

Gemeente Rotterdam. (2017j). *Opknopbeurt voor de Lieve Verschuierstraat*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.

Gemeente Rotterdam. (2017k). *Nieuwe riolering Lieve Verschuierstraat*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.

Gemeente Rotterdam. (2017l). *Start werkzaamheden Lieve Verschuierstraat*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.

Gemeente Rotterdam. (2017m). *Planning werkzaamheden Agniesebuurt aangepast*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.

Gemeente Rotterdam. (2018a). *Stadsbeheer zichtbaar beter*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.

Gemeente Rotterdam. (2018b). *Assetmanagement Rotterdam*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.

Gemeente Rotterdam. (2018c). *Slim beheer. Assetmanagement in Rotterdam*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.

Gemeente Rotterdam. (2018d). *Assetmanagementplan. Water en riolering*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.

Gemeente Rotterdam. (2018e). *Wijkprofiel Rotterdam*.  
[<https://wijkprofiel.rotterdam.nl/nl/2018/rotterdam/rotterdam/rotterdam>]. 20 april 2018.

Gemeente Rotterdam. (2018f). *Wijkprofiel Middelland*.  
[<https://wijkprofiel.rotterdam.nl/nl/2018/rotterdam/delfshaven/middelland>]. 20 april 2018.

Gemeente Rotterdam. (2018g). *Klimaatbestendige aanpak Agniesebuurt*.  
[<https://www.rotterdam.nl/wonen-leven/aanpak-agniesebuurt/>]. 20 april 2018.

Gemeente Rotterdam. (2018h). *Wijkprofiel Agniesebuurt*.  
[<https://wijkprofiel.rotterdam.nl/nl/2018/rotterdam/noord/agniesebuurt>]. 20 april 2018.

Gemeente Rotterdam. (2018i). *Wijkprofiel Lombardijen*.  
[<https://wijkprofiel.rotterdam.nl/nl/2018/rotterdam/ijssemonde/lombardijen>] 20 april 2018.

Gemeente Rotterdam. (2018j). *Assetmanagement*. [<https://www.rotterdam.nl/werken-leren/assetmanagement/>]. 07 mei 2018.

Gemeente Rotterdam. (2018k). *De Rotterdamse Dienstverlening, Goed geregeld voor de Rotterdammer*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.

Gemeente Rotterdam. (2018l). *De Staat van de Stad 2018. Feiten en cijfers over Rotterdam*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.

Gemeente Rotterdam. (2018m). *Eigendomskaarten Agniesebuurt.*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.

Gemeente Rotterdam. (2018n). *Nieuwsarchief 2016-2017*.  
[<http://archieff12.archiefweb.eu/archives/archiefweb/20180511110200/https://www.rotterdam.nl/wonen-leven/aanpak-agniesebuurt/#comp:000059c09649:000000054b:4932>]. 30 mei 2018.

Graaf, G.D., Huberts, L.W.J.C. & Smulders, R. (2013). *Publieke waarden. De beginselen van een goed bestuur in de dagelijkse praktijk van ziekenhuis en gemeente*. Amsterdam: Vrije Universiteit Amsterdam.

Halkes, J. (2016, 22 februari). Vijf redenen waarom Rotterdam niet leegloopt. *Metronieuws*.  
[<https://www.metronieuws.nl/nieuws/rotterdam/2016/02/vijf-redenen-waarom-rotterdam-niet-leegloopt>].

Halsema, F., Februari, M., Van Kalleveen, M. & Terpstra, D. (2013). *Een lastig gesprek*. Den Haag: Advies commissie Behoorlijk Bestuur.

Heater, D. (1999). *What is citizenship?* Cambridge: Polity Press.

Hilhorst, P. (2002). *De wraak van de publieke zaak. De staat van het collectief #1*. Amsterdam: Uitgeverij De Balie.

Hoogwout, M. (2010). *De rationaliteit van de klantgerichte overheid*. Nieuwegein: Uitgeverij Reunion.

- Howlett, M., Kekez, A. & Poocharoen, O.O. (2017). Understanding co-production as a policy tool: Integrating New Public Governance and Comparative Policy Theory. *Journal of comparative policy analysis: Research and Practice*, 19 (5), 485-501.
- Hughes, O. (2012). *Public Management and Administration (An introduction)*. Basingstoke: Palgrave.
- Hupe, P.L. (2007). *Overheidsbeleid als Politiek. Over de grondslagen van beleid*. Assen: Van Gorcum.
- Hurenkamp, M., & Tonkens, E. (2008). *Wat vinden burgers zelf van burgerschap? Burgers aan het woord over binding, loyaliteit en sociale cohesie*. Den Haag: NICIS Institute.
- Irvin, R.A. & Stansbury, J. (2004). Citizen participation in decision making: Is it worth the effort?. *Public Administration Review*, 64(1), 55-65.
- Keunen, Y. (2017, 19 november). Bewoners Agniesebuurt bang voor natte voeten. *Algemeen Dagblad*. [<https://www.ad.nl/rotterdam/bewoners-agniesebuurt-bang-voor-natte-voeten~ad905159/>].
- Kickert, W.J.M., Klijn, E.H., & Koppenjan, J. (1997). *Managing complex networks: Strategies for the public sector*. London: Sage.
- Kim, P.S., Halligan, J., Cho, N., Oh, C.H. & Eikenberry, A.M. (2005). Toward Participatory and Transparent Governance: Report on the Sixth Global Forum on Reinventing Government. *Public Administration Review*, 65 (6), 646-654.
- Klijn, E.H. & Koppenjan, J. (2016). *Governance networks in the public sector*. New York: Routledge.
- Kooiman, J., Bavinck, M., Chuenpagdee, R., Mahon, R. & Pullin, R. (2008). Interactive Governance and Governability: An introduction. *The Journal of Transdisciplinary Environmental Studies*, 7 (1), 1-11.
- Laerd Statistics. (2018). *Multiple Regression Analysis using SPSS Statistics*. [<https://statistics.laerd.com/spss-tutorials/multiple-regression-using-spss-statistics.php>]. 04 mei 2018.
- Levine, C.H. & Fischer, G. (1984). Citizenship and service delivery: The promise of coproduction. *Public Administration Review*, 44, 178-189.
- Lowndes, V. & Roberts, M. (2013). *Why institutions matter. The New Institutionalism in Political Science*. New York: Palgrave MacMillan.

Meijs, A. (2012). *Burgerparticipatie in zelfbeheer van openbaar groen op buurniveau* (scriptie). [<https://dspace.library.uu.nl/bitstream/handle/1874/253137/MasterThesisAstridMeijs.pdf?sequence=1&isAllowed=y>].

Michels, A. & Meijer, A. (2008). Safeguarding Public Accountability in Horizontal Government. *Public Management Review*, 10 (2), 165 – 173.

Nunnally, J., Bernstein, I. & Berge, J. (1967). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill.

Overbeek, M.M.M. & Vader, J. (2009). Zorgen of passie? Betrokkenheid van burgers bij het Nederlandse landschap. In: Elands, B.H.M. & Turnhout, E. *Burgers (Red.), Burgers, beleid en natuur: Tussen draagvlak en betrokkenheid* (pp. 57-65). Wageningen: Wettelijke Onderzoekstaken Natuur & Milieu.

Pacheco, N.A., Lunardo, R. & Pizzutti dos Santos, C. (2013). A Perceived-Control Based Model to Understanding the Effects of Co-Production on Satisfaction.

Peschar, J., Hooghoff, H., Dijkstra, A.B. & Ten Dam, G.T.M. (2010). *Scholen voor burgerschap. Naar een kennisbasis voor burgerschapsonderwijs*. Antwerpen: Garant Uitgevers n.v.

Schnabel, P. (2002). *Epiloog Sociaal en Cultureel Rapport*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.

Sherer, S.A. (2003). Critical Success Factors for Manufacturing Networks as Perceived by Network Coordinators. *Journal of small business management*, 41 (4), 325-345.

Siep, P. (2008). *Openbaarheid 'van woorden naar daden'. Een onderzoek naar de bijdrage van verschillende pilotprojecten van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap aan de ontwikkeling van een responsieve overheid* (scriptie). [[file:///C:/Users/e.margan/Downloads/\(20080622\)%20Masterscriptie%20Openbaarheid%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/e.margan/Downloads/(20080622)%20Masterscriptie%20Openbaarheid%20(2).pdf)].

Sørensen, E. (2013). Institutionalizing interactive governance for democracy. *Critical Policy Studies*, 7 (1), 72-86.

SPSS Handboek. (2018). *De Factor Analyse, Hoe Het Werkt*. [<https://spsshandboek.nl/factor-analyse/>]. 07 juni 2018.

Steijn, B. & Groeneveld, S. (2013). *Strategisch HRM in de publieke sector*. Assen: Koninklijke Van Gorcum.

Stone, D. (2002). *Policy Paradox. The Art of Political Decision Making*. New York: W.W. Norton & Company.

Swanborn, P.G. (2013) *Case studies: Wat, wanneer en hoe?* Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

Tollenaar, A. (2004). Het problematische gelijkheidsbeginsel. *Bestuurswetenschappen*, 58 (5), 428-438.

Universiteit Tilburg. (2018). *Betrouwbaarheid en validiteit*. [<https://www.tilburguniversity.edu/nl/studenten/studie/colleges/spsshelpdesk/edesk/betrouwwb.htm>] 03 april 2018.

Van Buuren, A. & Edelenbos, J. (2008). Kennis en kunde voor participatie. Dilemma's voor legitimiteit in de participatiemaatschappij. In: Alberts, G., Blankesteyn, M., Broekhans, B. & Van Tilborgh, Y. (Red.), *Burger in uitvoering* (pp. 184-212). Amsterdam: Aksant.

Van der Steen, M., Peeters, R. & Van Twist, M. (2010). *De Boom en het Rizoom. Overheidssturing in een Netwerksamenleving*. Den Haag: Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke ordening en Milieu (VROM).

Van der Lelij, B. (2018). *Burgerschapstijlen: Inzicht in drijfveren van burgers*. [<https://www.motivaction.nl/onderzoeksmethoden/burgerschapstijlen>] 02 juli 2018.

Van Enckevort, I. & Derksen, W. (1998). De responsieve gemeente. *Bestuurskunde*, 7 (3), 110-118.

Van Gestel, B. & Verhoeven, M. (2011). Obstakels voor samenwerking. *Justitiële verkenningen*, 37 (2), 23-39.

Van Oss, L. & Van 't Hek, J. (2008). *Onveranderbaarheid van organisaties*. Assen: Uitgeverij van Gorcum.

Verhoeven, N. (2013). *Statistiek in stappen*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

Verschuren, P. & Doorewaard, H. (2007). *Het ontwerpen van een onderzoek*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

Volq. (2017). *Communicatieplan 'Aanpak buitenruimte Agniesebuurt'*. Rotterdam: Volq.

Voorberg, W.H., Bekkers, V.J., & Tummers, L.G. (2015). A systematic review of co-creation and co-production: Embarking on the social innovation journey. *Public Management Review*, 17 (9), 1333-1357.





## **Bijlagen**

### **Bijlage 1 – Overzicht afbeeldingen en tabellen**

Figuur 1 – Conceptueel model

Grafiek 1 – Leeftijdsopbouw

Grafiek 2 – Afkomst

Grafiek 3 – Huishoudinkomen

Grafiek 4 – Type woning

Tabel 1.0 – Operationalisering Responsieve overheid

Tabel 1.1 – Operationalisering Burgerschapstijlen

Tabel 2.0 – Operationalisering enquêtevragen

Tabel 3.0 – Factoranalyse

Tabel 3.1 – Items, gemiddelden, standaarddeviaties en Cronbach's alpha van responsieve overheid

Tabel 3.2 – Items, gemiddelden en standaarddeviaties van burgerschapstijlen

Tabel 4.0 – Locatie

Tabel 4.1 – Leeftijd

Tabel 4.2 – Opleidingsniveau

Tabel 4.3 – Arbeidsstatus

Tabel 4.4 - Burgerschapstijl

Tabel 5.0 – Multiple regressieanalyse Communicatie

Tabel 5.1 – Multiple regressieanalyse Transparantie

Tabel 5.2 – Multiple regressieanalyse Legitimiteit

Tabel 5.3 – Multiple regressieanalyse Reciprociteit

Tabel 5.4 – Multiple regressieanalyse Verantwoording

Tabel 5.5 – Multiple regressieanalyse Responsieve overheid

Tabel 6.0 – Multiple regressieanalyse Communicatie

Tabel 6.1 – Multiple regressieanalyse Transparantie

Tabel 6.2 – Multiple regressieanalyse Legitimiteit

Tabel 6.3 – Multiple regressieanalyse Reciprociteit

Tabel 6.4 – Multiple regressieanalyse Verantwoording

Tabel 6.5 – Multiple regressieanalyse Responsieve overheid

## Bijlage 2 – Gebruikte documenten voor documentanalyse

| Casus / onderwerp            | Document   |
|------------------------------|--|
| Casus Zwaerdecroonstraat     | <p><b>Document 1:</b> Nieuwe riolering Zwaerdecroonstraat (1)</p> <p><b>Document 2:</b> Nieuwe riolering Zwaerdecroonstraat (2)</p> <p><b>Document 3:</b> Nieuwe riolering Zwaerdecroonstraat (3)</p> <p><b>Document 4:</b> Start werkzaamheden Zwaerdecroonstraat</p> <p><b>Document 5:</b> Definitieve bestrating fase 1 in september 2017</p> <p><b>Document 6:</b> Werkzaamheden fase 2 belemmerd door fietsen</p> |
| Casus Lieve Verschuierstraat | <p><b>Document 1:</b> Uitnodiging inloopbijeenkomst vernieuwing Lieve Verschuierstraat</p> <p><b>Document 2:</b> Opknapbeurt voor de Lieve Verschuierstraat</p> <p><b>Document 3:</b> Nieuwe riolering Lieve Verschuierstraat</p> <p><b>Document 4:</b> Start werkzaamheden Lieve Verschuierstraat</p> <p><b>Document 5:</b> Riolwerkzaamheden Lieve Verschuierstraat</p>  |
| Casus Agniesebuurt           | <p><b>Document 1:</b> Fasering aanpak Agniesebuurt</p> <p><b>Document 2:</b> Planning werkzaamheden Agniesebuurt aangepast</p> <p><b>Document 3:</b> Eigendomskaarten Agniesebuurt</p> <p><b>Website 1:</b> Klimaatbestendige aanpak Agniesebuurt</p> <p><b>Website 2:</b> Nieuwsarchief 2016-2017</p>   |
| Casus Zenostraat e.o.        | <p><b>Document 1:</b> Werk in uitvoering. Vervangen riool zijstraten Zenostraat oneven huisnummers</p> <p><b>Document 2:</b> Uitnodiging inloopbijeenkomst rioleringswerkzaamheden Zenostraat</p> <p><b>Document 3:</b> Werk in uitvoering. Werkzaamheden Zenostraat en omgeving</p>   |

|                       |   |
|-----------------------|---|
|                       | <p><b>Document 4:</b> Werk in uitvoering. Verslag bewonersavonden en schouw Zenostraat, Lombardijen</p> <p><b>Document 5:</b> Werk in uitvoering. Werkzaamheden Zenostraat en omgeving (1)</p> <p><b>Document 6:</b> Werk in uitvoering. Werkzaamheden Zenostraat en omgeving (2)</p>   |
| <p>Beleidsstukken</p> | <p><b>Document 1:</b> Gemeentelijk Rioleringsplan, planperiode 2016-2020</p> <p><b>Document 2:</b> Stadsbeheer Jaarplan 2017</p> <p><b>Document 3:</b> Sociaal Jaarverslag 2016</p> <p><b>Document 4:</b> Organogram Stadsbeheer</p> <p><b>Document 5:</b> De Staat van de Stad 2018. Feiten en cijfers over Rotterdam.</p> <p><b>Document 6:</b> Assetmanagementplan water en riolering</p> <p><b>Document 7:</b> Assetmanagement Rotterdam</p> <p><b>Document 8:</b> Slim beheer. Assetmanagement in Rotterdam</p> <p><b>Document 9:</b> Slim beheer. Meerjarenkoers Stadsbeheer</p> <p><b>Document 10:</b> Communicatieplan Water 2016-2020</p> <p><b>Document 11:</b> De Rotterdamse Dienstverlening, Goed geregeld voor de Rotterdammer</p> <p><b>Document 12:</b> 'De attente ambtenaar' is Rotterdammergericht en serviceverlenend</p> <p><b>Document 13:</b> Collegeprogramma Rotterdam 2014-2018 #Kendoe</p> |

**Bijlage 3 - Respondentenlijst**

| <b>Respondent</b>         | <b>Functie</b>  | <b>Interviewdatum</b>         |
|---------------------------|---|-------------------------------|
| Esmeralde Marsman         | Dienstverlening – Directie<br>Klantcontact: Regie,<br>Ontwikkeling & Innovatie        | Maandag 30 april 2018 – 13:30 |
| Satya Henkes              | Programmamanager<br>Gastheerschap   | Maandag 07 mei 2018 – 14:00   |
| Jolanda Vos – ter Wolbeek | Communicatieadviseur bij<br>project Zwaerdecroonstraat en<br>Lieve Verschuijterstraat | Dinsdag 08 mei 2018 – 10:30   |
| Peter van Druten          | Communicatieadviseur bij<br>project Zenostraat e.o.                                   | Dinsdag 08 mei 2018 – 13:00   |
| Wim Leenheer              | Directievoerder bij project<br>Zenostraat e.o.  | Dinsdag 08 mei 2018 – 13:00   |
| Henk Nuis                 | Toeziçthouder bij project<br>Zwaerdecroonstraat en Lieve<br>Verschuijterstraat        | Dinsdag 15 mei 2018 – 10:00   |
| Irene Quakkelaar          | Projectleider bij het project /<br>proces in de Agniesebuurt                          | Dinsdag 22 mei 2018 – 11:00   |

#### Bijlage 4 – Topiclijst interviews

| Thema          | Vraag  |
|----------------|--|
| Introductie    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kunt u zichzelf voorstellen en aangeven hoe u betrokken bent bij de gemeente Rotterdam?</li> </ul>  |
| Casus          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat hielden de beheerwerkzaamheden in bij de casus waarbij u betrokken was?</li> </ul>  |
| Participatie   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- In hoeverre mochten burgers meepraten of meedenken over de uit te voeren werkzaamheden?</li> </ul>  |
| Reciprociteit  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Op welke wijze onderhield de gemeente Rotterdam contact met bewoners tijdens de beheerwerkzaamheden?</li> <li>- Hoe zou u de relatie tussen u (de gemeente) en de burger beschrijven tijdens dit project?</li> </ul>  |
| Verantwoording | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Op hoeveel momenten heeft de gemeente Rotterdam zich verantwoord naar bewoners over de uit te voeren werkzaamheden?</li> <li>- Hoe verantwoorde de gemeente Rotterdam zich naar bewoners toe over de uit te voeren werkzaamheden?</li> <li>- In hoeverre was de gemeente Rotterdam aanspreekbaar op haar handelen?</li> </ul> |
| Legitimiteit   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoe was het draagvlak voor deze werkzaamheden?</li> <li>- Hoe heeft u de regels en procedures rondom de besluitvorming rond dit beheerwerkzaamheden ervaren?</li> </ul>   |
| Communicatie   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoe werd er gecommuniceerd tijdens de werkzaamheden?</li> <li>- Wat werd er zoal gecommuniceerd tijdens de werkzaamheden?</li> <li>- In hoeverre heeft deze informatie-uitwisseling tot minder onduidelijkheid geleid bij bewoners?</li> </ul>  |
| Transparantie  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- In hoeverre was de informatie van de gemeente Rotterdam toegankelijk voor iedereen?</li> <li>- In hoeverre heeft de gemeente Rotterdam eerlijk en transparant gecommuniceerd tijdens de werkzaamheden?</li> <li>- In hoeverre was de informatie van de gemeente Rotterdam ook duidelijk voor iedereen?</li> </ul>             |
| Burgers        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat voor soort mensen wonen er in dit specifieke casusgebied?</li> </ul>  |
| Advies         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Welke adviezen zou u geven om de responsiviteit van de gemeente Rotterdam te verbeteren bij toekomstige beheerwerkzaamheden?</li> </ul>   |

## Bijlage 5 - Enquêtevragen

*In deze enquête wordt gevraagd naar de ervaringen van bewoners met de water- en rioleringswerkzaamheden die in hun buurt hebben plaatsgevonden of gaan plaatsvinden. Deze enquête vangt aan met het stellen van enkele controlevragen, gevolgd door een groot aantal vragen naar de ervaringen van burgers met de water- en rioleringswerkzaamheden. Tot slot worden enkele stellingen voorgelegd om de burgerschapstijl van de ondervraagde te kunnen vaststellen. Het is dus van belang dat alle vragen zo eerlijk mogen worden ingevuld.*

|   | Vraag  | Antwoordmogelijkheden  |
|---|--|--|
|   | Locatie:<br><br>(Enquêteur zelf laten aanvinken) | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Rotterdam – Agniesebuurt</li> <li>➤ Rotterdam – Lieve Verschuierstraat</li> <li>➤ Rotterdam – Zenostraat e.o.</li> <li>➤ Rotterdam - Zwaerdecroonstraat</li> </ul>  |
| 1 | In welke categorie valt uw leeftijd?             | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 0 – 19 jaar</li> <li>➤ 20 – 39 jaar</li> <li>➤ 40 – 59 jaar</li> <li>➤ 60 – 79 jaar</li> <li>➤ Ouder dan 80 jaar</li> <li>➤ Dat zeg ik liever niet</li> </ul>   |
| 2 | Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?            | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Lager onderwijs</li> <li>➤ Lager beroepsonderwijs (LBO, VMBO) of MAVO</li> <li>➤ Middelbaar beroepsonderwijs (MBO), HAVO of VWO</li> <li>➤ Hoger beroepsonderwijs (HBO) of wetenschappelijk onderwijs (WO)</li> <li>➤ Dat zeg ik liever niet</li> </ul> |
| 3 | Wat is op dit moment uw arbeidsstatus?           | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fulltime werkzaam</li> <li>➤ Parttime werkzaam</li> <li>➤ Niet werkzaam</li> <li>➤ Dat zeg ik liever niet</li> </ul>  |

*In het eerste deel van deze enquête wordt gevraagd naar uw ervaringen met het contact met de gemeente Rotterdam bij de water- en rioleringswerkzaamheden in uw woonomgeving.*

|          | <b>Vraag</b>   | <b>Antwoordmogelijkheden</b>   |
|----------|--|--|
| <b>4</b> | In voorbereiding op de werkzaamheden in mijn woonomgeving heb ik mogen meepraten en meedenken over de uit te voeren werkzaamheden.                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Helemaal mee oneens</li> <li>➤ Mee oneens</li> <li>➤ Niet mee eens, niet mee oneens</li> <li>➤ Mee eens</li> <li>➤ Helemaal mee eens</li> </ul> |
| <b>5</b> | Ik heb de wijze van contact (brieven, informatiebijeenkomsten, contactpersoon, etc.) tussen mijzelf en de gemeente Rotterdam tijdens de werkzaamheden gewaardeerd. | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Helemaal mee oneens</li> <li>➤ Mee oneens</li> <li>➤ Niet mee eens, niet mee oneens</li> <li>➤ Mee eens</li> <li>➤ Helemaal mee eens</li> </ul> |
| <b>6</b> | Ik vond de kwaliteit van de uitleg (informatiebijeenkomsten, brieven, etc.) van de gemeente Rotterdam over de uit te voeren werkzaamheden goed.                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Helemaal mee oneens</li> <li>➤ Mee oneens</li> <li>➤ Niet mee eens, niet mee oneens</li> <li>➤ Mee eens</li> <li>➤ Helemaal mee eens</li> </ul> |
| <b>7</b> | Ik heb het gevoel dat mijn geuite wensen en/of meningen zijn meegenomen door de gemeente Rotterdam in de besluitvorming bij de uit te voeren werkzaamheden.        | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Helemaal mee oneens</li> <li>➤ Mee oneens</li> <li>➤ Niet mee eens, niet mee oneens</li> <li>➤ Mee eens</li> <li>➤ Helemaal mee eens</li> </ul> |
| <b>8</b> | In hoeverre was naar uw idee iedereen het eens met het besluit om deze werkzaamheden uit te gaan voeren in uw woonomgeving?  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Helemaal mee oneens</li> <li>➤ Mee oneens</li> <li>➤ Niet mee eens, niet mee oneens</li> <li>➤ Mee eens</li> <li>➤ Helemaal mee eens</li> </ul> |

*In het tweede deel van deze enquête wordt gevraagd naar uw ervaringen met de communicatie en de openheid vanuit de gemeente Rotterdam over de water- en rioleringswerkzaamheden in uw woonomgeving.*

|         | Vraag  | Antwoordmogelijkheden   |
|---------|--|---|
| 9       | De gemeente Rotterdam communiceerde goed <b>in voorbereiding</b> op de werkzaamheden in mijn woonomgeving. | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Helemaal mee oneens</li> <li>➤ Mee oneens</li> <li>➤ Niet mee eens, niet mee oneens</li> <li>➤ Mee eens</li> <li>➤ Helemaal mee eens</li> </ul>        |
| 10<br>* | De gemeente Rotterdam communiceerde goed <b>tijdens</b> de werkzaamheden in mijn woonomgeving?             | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Helemaal mee oneens</li> <li>➤ Mee oneens</li> <li>➤ Niet mee eens, niet mee oneens</li> <li>➤ Mee eens</li> <li>➤ Helemaal mee eens</li> </ul>        |
| 11<br>* | De gemeente Rotterdam communiceerde goed <b>na afronding</b> van de werkzaamheden in mijn woonomgeving.    | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Helemaal mee oneens</li> <li>➤ Mee oneens</li> <li>➤ Niet mee eens, niet mee oneens</li> <li>➤ Mee eens</li> <li>➤ Helemaal mee eens</li> </ul>        |
| 12      | De communicatie vanuit de gemeente Rotterdam vond ik:  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Onvolledig</li> <li>➤ Gedeeltelijk onvolledig</li> <li>➤ Noch volledig noch onvolledig</li> <li>➤ Gedeeltelijk volledig</li> <li>➤ Volledig</li> </ul> |
| 13      | Alle informatie over de werkzaamheden in mijn woonomgeving was voor mij duidelijk.                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Helemaal mee oneens</li> <li>➤ Mee oneens</li> <li>➤ Niet mee eens, niet mee oneens</li> <li>➤ Mee eens</li> <li>➤ Helemaal mee eens</li> </ul>        |
| 14      | Alle informatie over de werkzaamheden in mijn woonomgeving was voor mij toegankelijk.                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Helemaal mee oneens</li> <li>➤ Mee oneens</li> <li>➤ Niet mee eens, niet mee oneens</li> </ul>   |



|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mee eens</li> <li>➤ Helemaal mee eens</li> </ul>  |
| 15 | Ik heb het gevoel dat de gemeente Rotterdam eerlijk en transparant gecommuniceerd heeft over de uit te voeren werkzaamheden. | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Helemaal mee oneens</li> <li>➤ Mee oneens</li> <li>➤ Niet mee eens, niet mee oneens</li> <li>➤ Mee eens</li> <li>➤ Helemaal mee eens</li> </ul> |

*In het laatste deel van deze enquête worden enkele stellingen voorgelegd over uzelf als burger. U wordt dus gevraagd om steeds het antwoord te selecteren dat het meeste op u van toepassing is.*

|    | Vraag  | Antwoordmogelijkheden  |
|----|--|--|
| 16 | <b><u>Stelling:</u></b> Wanneer ik een keuze maak, dan staat bij mij ...                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 1 (Het eigen belang voorop)</li> <li>➤ 2</li> <li>➤ 3</li> <li>➤ 4</li> <li>➤ 5</li> <li>➤ 6</li> <li>➤ 7</li> <li>➤ 8</li> <li>➤ 9</li> <li>➤ 10 (Het algemeen belang voorop)</li> </ul> |
| 17 | <b><u>Stelling:</u></b> Ik zie mijzelf als een klant van de gemeente Rotterdam               | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Helemaal mee oneens</li> <li>➤ Mee oneens</li> <li>➤ Niet mee eens, niet mee oneens</li> <li>➤ Mee eens</li> <li>➤ Helemaal mee eens</li> </ul>   |
| 18 | <b><u>Stelling:</u></b> Hoe zou u uw betrokkenheid bij de gemeente Rotterdam willen typeren? | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 1 (Helemaal niet betrokken)</li> <li>➤ 2</li> <li>➤ 3</li> </ul>  |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 4</li> <li>➤ 5</li> <li>➤ 6</li> <li>➤ 7</li> <li>➤ 8</li> <li>➤ 9</li> <li>➤ 10 (Heel erg betrokken)</li> </ul>                                |
| 19 | <b>Stelling:</b> De gemeente Rotterdam neemt mijn persoonlijke belangen mee bij besluiten die zij nemen. | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Helemaal mee oneens</li> <li>➤ Mee oneens</li> <li>➤ Niet mee eens, niet mee oneens</li> <li>➤ Mee eens</li> <li>➤ Helemaal mee eens</li> </ul> |
| 20 | <b>Stelling:</b> Ik wil beschermd worden tegen het handelen van de gemeente Rotterdam.                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Helemaal mee oneens</li> <li>➤ Mee oneens</li> <li>➤ Niet mee eens, niet mee oneens</li> <li>➤ Mee eens</li> <li>➤ Helemaal mee eens</li> </ul> |

*Tot slot nog een laatste open vraag.*

|    | Vraag   | Antwoordmogelijkheden  |
|----|---|--|
| 21 | Adviezen of suggesties ter verbetering voor de gemeente Rotterdam bij de uitvoering van toekomstige beheerwerkzaamheden in Rotterdam. | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Open vraag</li> </ul> |

## Bijlage 6 – Protocol afname enquête

### Briefing afname enquête: “Responsiviteit van de gemeente Rotterdam”

In deze enquête zal worden gevraagd naar de ervaringen van bewoners met het gedrag en de houding van de gemeente Rotterdam naar aanleiding van de water- en rioleringswerkzaamheden die in hun buurt hebben plaatsgevonden of gaan plaatsvinden. Deze enquête vangt aan met het stellen van enkele controlevragen, gevolgd door een groot aantal vragen naar de ervaringen van burgers met de water- en rioleringswerkzaamheden. Tot slot worden enkele stellingen voorgelegd om de burgerschapsstijl van de ondervraagde te kunnen vaststellen. Het is dus van belang dat alle vragen zo eerlijk mogen worden ingevuld.

In totaal zullen drie casusgebieden worden onderzocht. Bij de Lieve Verschuierstraat, de Zwaerdecroonstraat en de Zenostraat e.o. zijn de water- en rioleringswerkzaamheden eind 2017 definitief afgerond. Bij de Agniesebuurt moeten deze werkzaamheden nog beginnen. Hier is slechts in 2017 een watertuin opgeleverd. Een casusbeschrijving is opgenomen in dit document.

Door middel van het beantwoorden van deze enquêtevragen proberen we te achterhalen of er een relatie bestaat tussen een bepaalde burgerschapsstijl en de ervaren mate van responsiviteit van de gemeente Rotterdam. Daarnaast proberen we te achterhalen op welke onderdelen de gemeente Rotterdam zich zou kunnen verbeteren bij toekomstige beheerwerkzaamheden. Deze responsiviteit kan kortweg vertaald worden als “de houding van de gemeente Rotterdam in de voorbereiding op en bij de uitvoering van water- en rioleringswerkzaamheden”. Deze houding wordt gemeten aan de hand van de concepten: communicatie, burgercontact, participatie, transparantie, legitimiteit (draagvlak) en verantwoording.

#### Toelichting vragen

Vraag 1 t/m 3 zijn de controlevragen in dit onderzoek waar gevraagd wordt naar enkele persoonlijke beschrijvende gegevens van de respondent.

Vraag 4 → Er hebben overal participatie- en/of inspraakavonden plaatsgevonden, de vraag is nu ook of burgers het gevoel hebben dat ze tijdens deze bijeenkomsten hun stem konden laten horen en mochten meedenken en meepraten met de gemeente over de werkzaamheden.

Vraag 5 / 6 → Het is een standaard procedure dat de burger door de gemeente wordt geïnformeerd over de uit te voeren werkzaamheden via brieven en informatiebijeenkomsten. In deze casussen is echter ook gekozen voor een wat meer persoonlijke benadering door middel van het aanwijzen van een contactpersoon en informatie te verspreiden via nieuwsbrieven en Sociale Media (zoals Whatsapp, Facebook).

Vraag 7 / 8 → Hier wordt het draagvlak gemeten van het besluit om de werkzaamheden uit te voeren. In principe stonden de besluiten vast, maar in de Agniesebuurt hebben we bijvoorbeeld gezien dat de werkzaamheden opgeschort zijn vanwege gebrek aan draagvlak en protesterende burgers. De vraag is dus of burgers hier het gevoel hebben dat hun wensen zijn meegenomen als ze die geuit hebben en of ze het gevoel hebben dat mensen achter het besluit van de gemeente stonden voor de uit te voeren werkzaamheden.

Vraag 9 / 10 / 11 → Hier wordt naar de persoonlijke ervaring van burgers over de communicatie rondom de werkzaamheden gevraagd. Het is telkens een nieuwe fase die wordt bevraagd: (1) voor; (2) tijdens en (3) na. Onder “goed” kan veel verstaan worden, maar dit laten wij vrij aan de respondent aangezien wij de term “goed” allemaal anders kunnen duiden. Er kan hier wel worden gedacht aan de duidelijkheid van de communicatie, de omvang, de kwaliteit, de eenduidigheid, de wijze van communicatie, de gevolgde strategie, de afname van onduidelijkheid bij de respondent of het wegnemen van vragen als gevolg van de communicatie.

Vraag 12 → Hier wordt getoetst om burgers behoefte hebben aan meer informatie, of juist vinden dat er adequaat gecommuniceerd is en alles wat gecommuniceerd moest worden ook over is gebracht.

Vraag 13 / 14 / 15 → Hier wordt de ervaren mate van transparantie gemeten. Dus was de informatie duidelijk genoeg (nam het onbegrip weg) en was het toegankelijk (toegankelijkheid betekent niet alleen de leesbaarheid (moeilijke woorden) van de informatie, maar ook de plek waar de informatie te vinden was (bijv. alleen op internet waardoor mensen die geen computer hebben al meer moeite hebben om de informatie te verkrijgen)). De laatste vraag gaat in of mensen het gevoel hebben dat de gemeente alles heeft gecommuniceerd wat gecommuniceerd kon worden met hen en of dit eerlijk gebeurd is.

Vraag 16 → Wanneer mensen een keuze maken, doen ze dat dan vanuit hun eigen belang (waarbij ze alleen maar rekening houden met wat het beste voor hunzelf is) of houden ze daarbij rekening met de belangen van andere mensen en wat goed is voor iedereen (het algemeen belang).

Vraag 17 → Een burger zou zichzelf als een klant van de overheid kunnen zien, net zoals ze zichzelf als een klant van een winkel kunnen zien. Hebben zij bijvoorbeeld het gevoel dat zij diensten en producten moeten afnemen van de overheid of hebben zij dat gevoel helemaal niet. Met deze vraag wordt dus getoetst of mensen hun relatie met de gemeente Rotterdam als een klant-leverancier relatie zien, waarbij de overheid specifieke diensten beschikbaar stelt voor burgers die zij weer kunnen afnemen. Of misschien hebben ze het gevoel dat de dienstverlening voor hen op maat wordt gemaakt, ook een onderdeel van de klantgedachte.

Vraag 18 → Hoe betrokken is de burger precies bij de gemeente Rotterdam? Denkt en praat diegene veel mee, volgt die veel nieuws van de gemeente, is die van alles op de hoogte wat er speelt bij de

gemeente (let op: NIET binnen de gemeente, er wordt hier gevraagd naar de gemeentelijke organisatie en niet het fysieke gebied “de gemeente”). Maar ook stemt diegene of blijft die juist zover mogelijk weg van de gemeente en gaat hij alleen naar de gemeente toe voor het strikt noodzakelijke, zoals paspoort of vergunning aanvragen of stemmen (lage mate van betrokkenheid). Hiermee wordt dus het contact zoveel mogelijk vermeden of beperkt.

Vraag 19 → Het gaat hier om de individuele situatie van de burger. Het gaat erom dat we willen achterhalen of mensen vinden dat de overheid hen ziet staan en hun belangen dus weegt en vervolgens meeneemt of niet of dat burgers het gevoel hebben dat ze allemaal als een ondergeschikte beschouwd worden door de gemeente die nu eenmaal blijkt te wonen in die gemeente. De belangen worden dan wel geuit, maar niet serieus genomen c.q. meegenomen. Het is dus de vraag of burgers ofwel ervaren dat ze als een burger worden beschouwd die volwaardig mee kan doen en meedenken of anderzijds als een burger worden beschouwd die als een ondergeschikte wordt gezien.

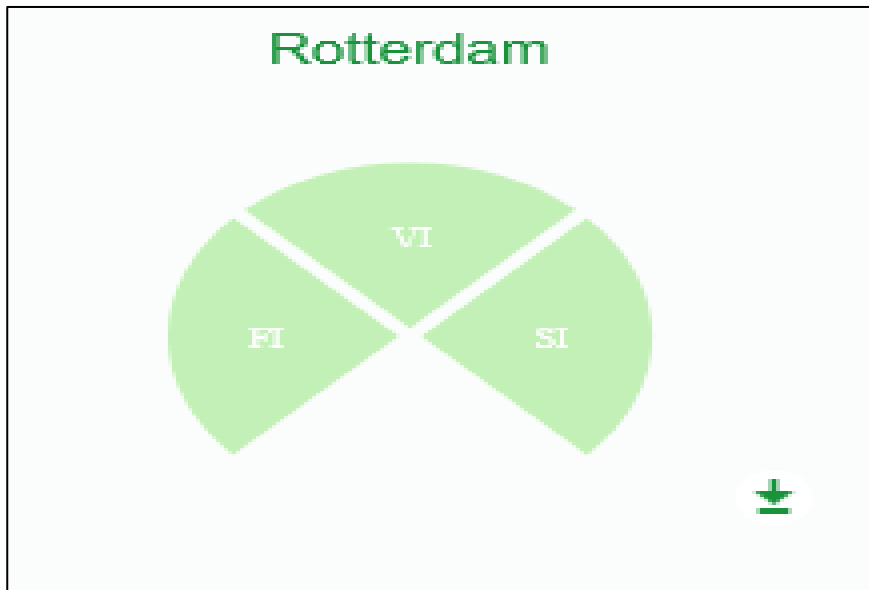
Vraag 20 → Willen burgers bescherming tegen het handelen van de overheid? Als de overheid een maatregel neemt, willen burgers dan beschermd worden tegen de effecten van deze maatregelen of juist helemaal niet en is het hen om het even. Het handelen is hier heel breed geformuleerd en kan op meerdere zaken betrekking hebben. De strekking van de vraag is dan ook om te achterhalen of burgers beschermd willen worden of dat het hun eigenlijk verder niet zo uitmaakt wat de overheid doet en hoe dat hen kan beïnvloeden.

Vraag 21 → Mochten burgers nog overige adviezen hebben over hoe de houding (communicatie, burgercontact, etc.) van de gemeente Rotterdam bij toekomstige beheerwerkzaamheden verbeterd kan worden, dan kunnen ze die hier kwijt. Opmerkingen over hoe de beheerwerkzaamheden zelf liepen (dus het uitvoerende gedeelte in de grond) is hier niet relevant.

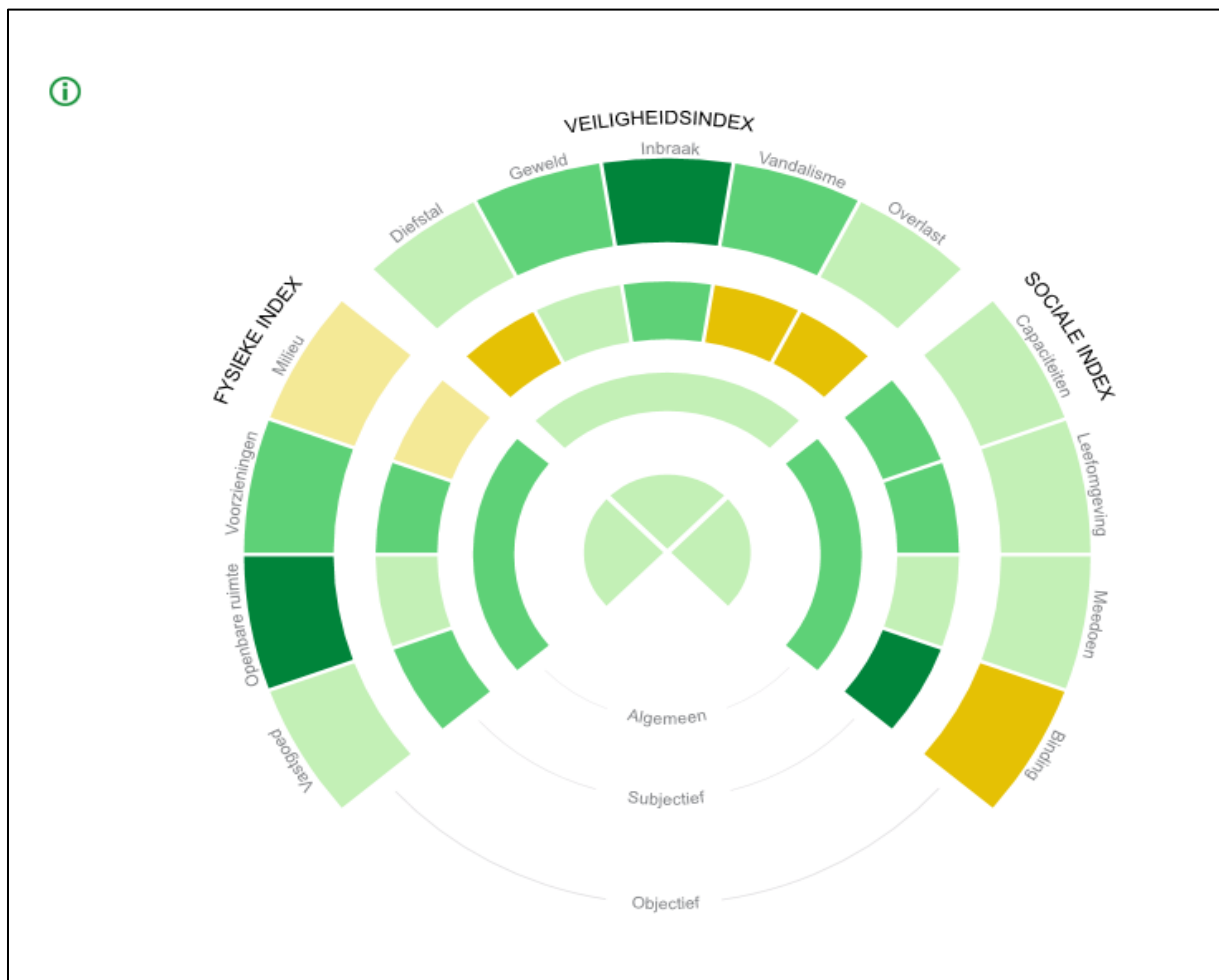
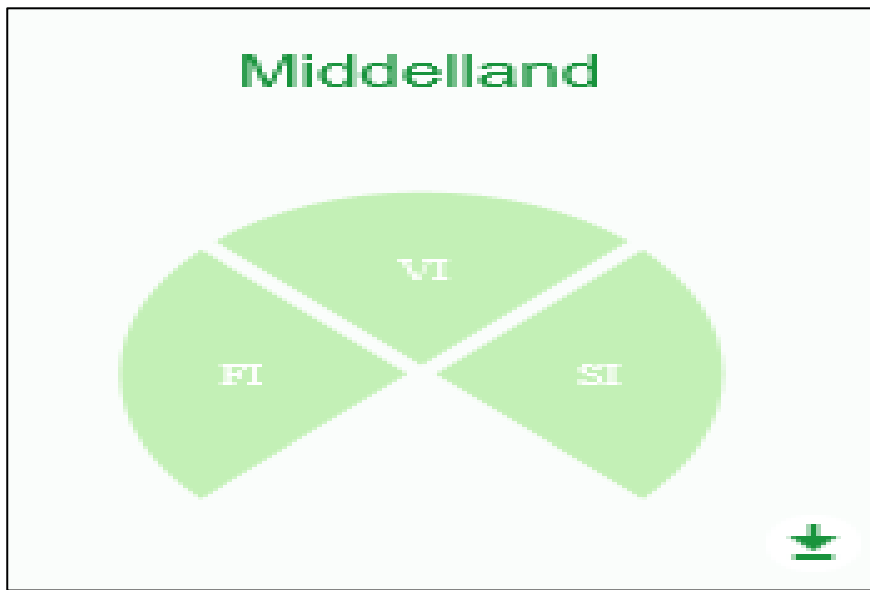
## Bijlage 7 – Data afname enquête

| Datum:                   | Tijd:         | Locatie:   | Aanwezigen:   | Contactpersoon:       |
|--------------------------|---------------|--|---|-----------------------|
| Woensdag<br>09 mei 2018  | 13:00 – 16:00 | Zwaerdecroonstraat /<br>Lieve Verschuijerstraat                                      | Daniël Veerman,<br>Cassidy van<br>Arneman, Niels van<br>der Boor, Rogier<br>Rietman, Zineb el<br>Aissati en Roberto<br>Emanuelson | Roberto<br>Emanuelson |
| Vrijdag<br>11 mei 2018   | 12:00 – 15:00 | Zenostraat,<br>Aesopusplaats en<br>Aristotelesstraat<br>(gedeelte t/m<br>Zenostraat) | Daniël Veerman,<br>Cassidy van<br>Arneman, Niels van<br>der Boor, Ayse Calkin<br>en Rogier Rietman                                | Roberto<br>Emanuelson |
| Donderdag<br>17 mei 2018 | 13:00 – 16:00 | Agniesebuurt   | Daniël Veerman,<br>Cassidy van<br>Arneman, Niels van<br>der Boor en Ayse<br>Calkin  | Roberto<br>Emanuelson |
| Vrijdag<br>18 mei 2018   | 13:00 – 16:00 | Agniesebuurt   | Daniël Veerman,<br>Rogier Rietman,<br>Cathy van der Velden<br>en Crystalina<br>Agyeman  | Roberto<br>Emanuelson |
| Dinsdag<br>22 mei 2018   | 13:00 – 16:00 | Agniesebuurt   | Daniël Veerman,<br>Cathy van der Velden<br>en Zineb el Aissati  | Roberto<br>Emanuelson |

Bijlage 8 – Wijkprofiel Rotterdam

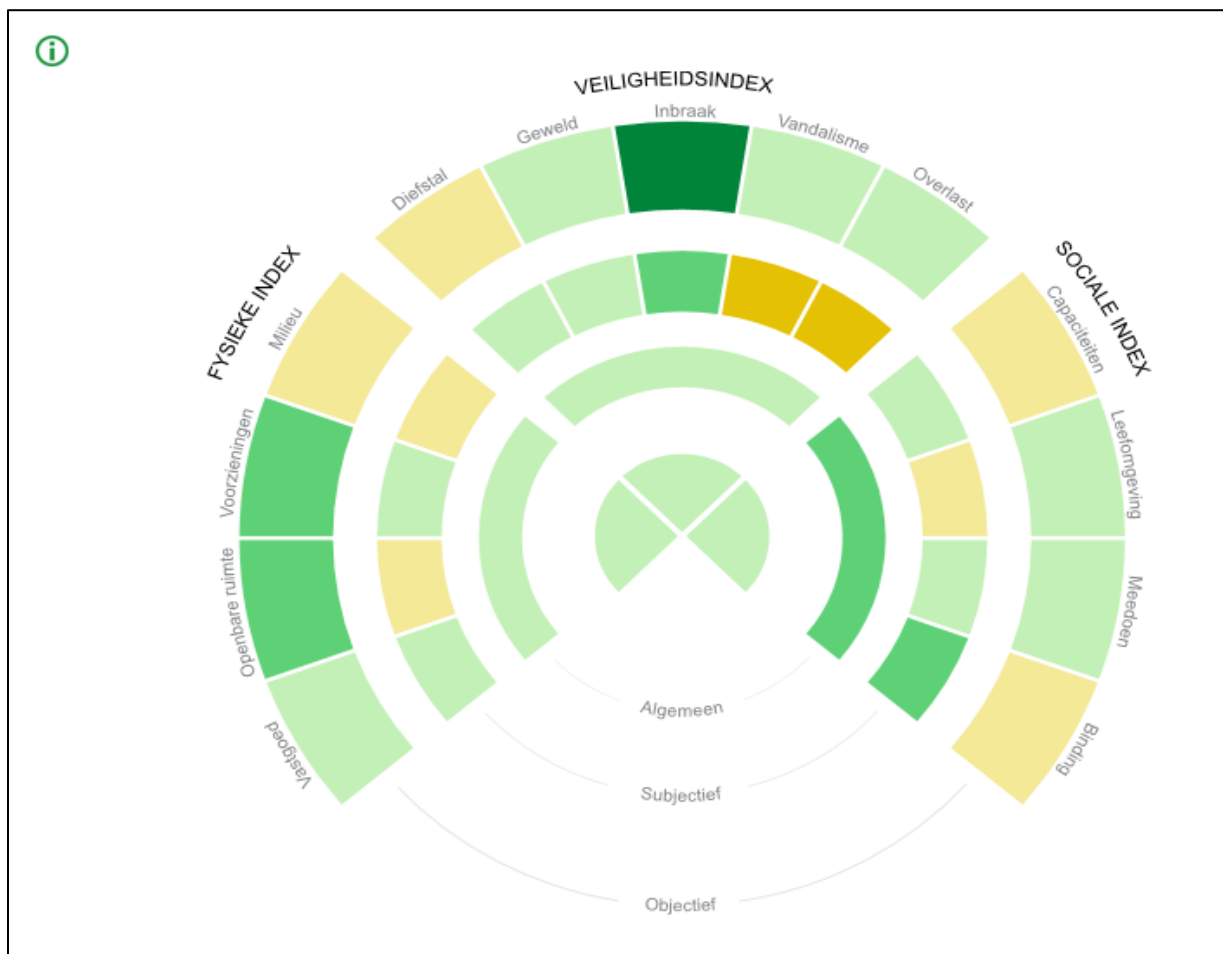
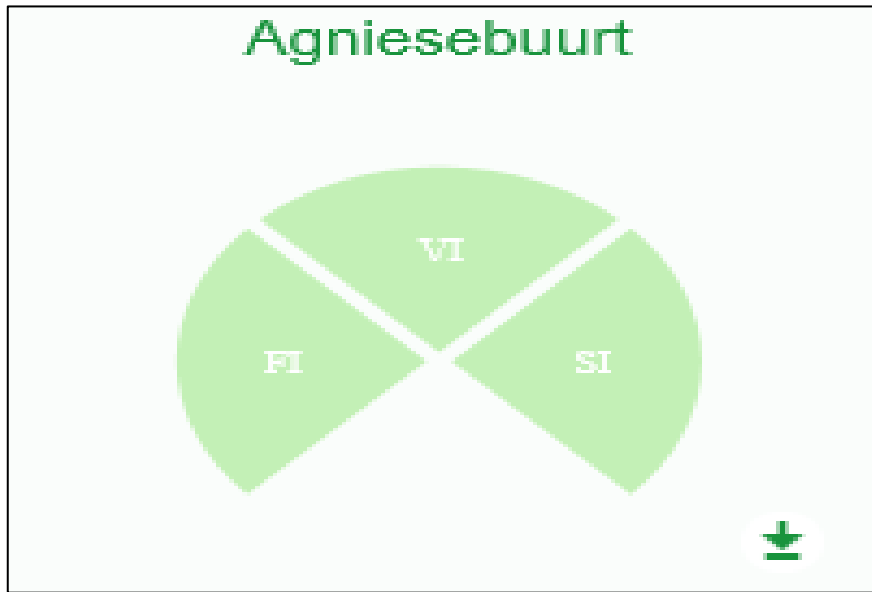


**Bijlage 9 – Wijkprofiel Middelland (Delfshaven)**

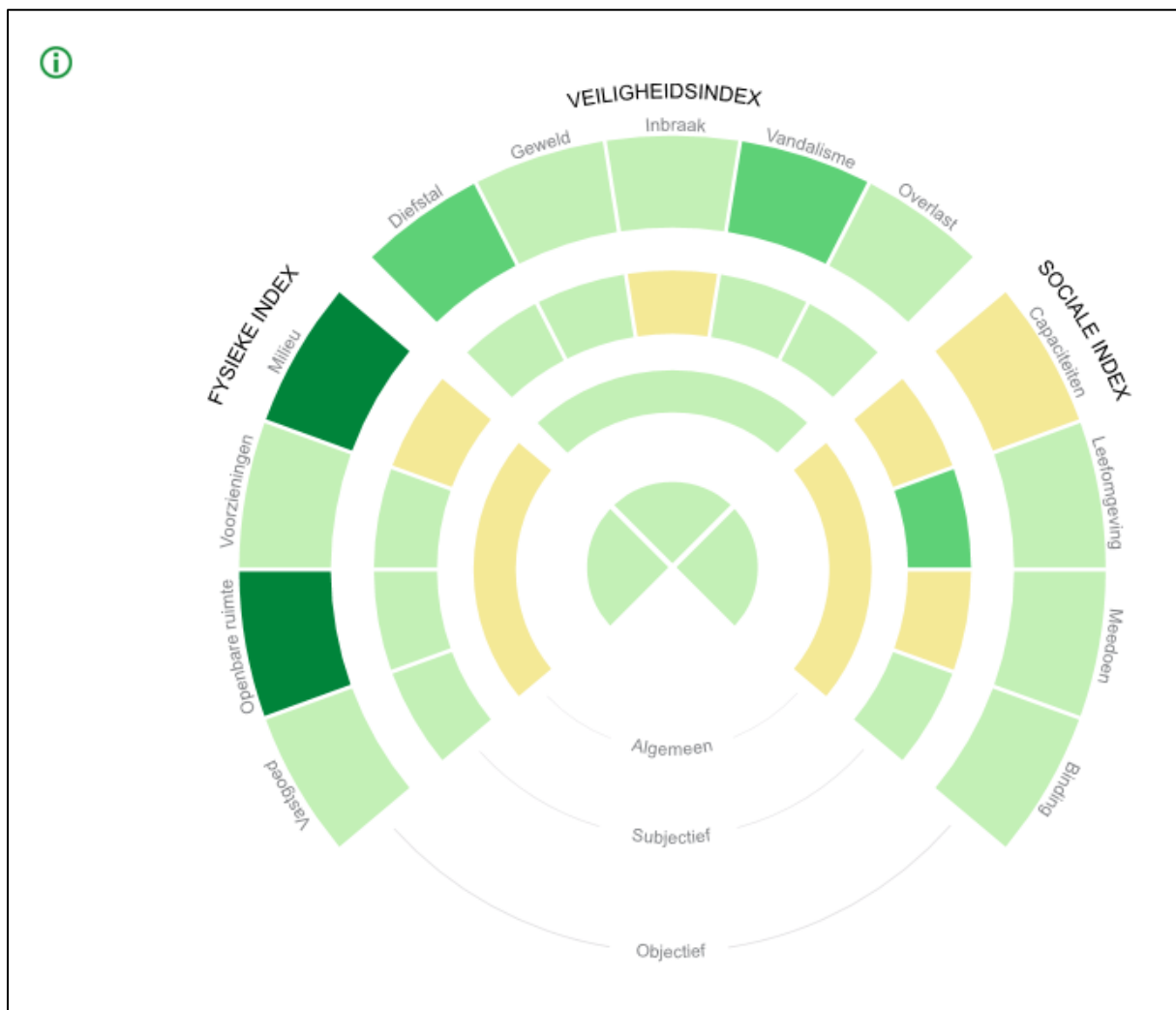
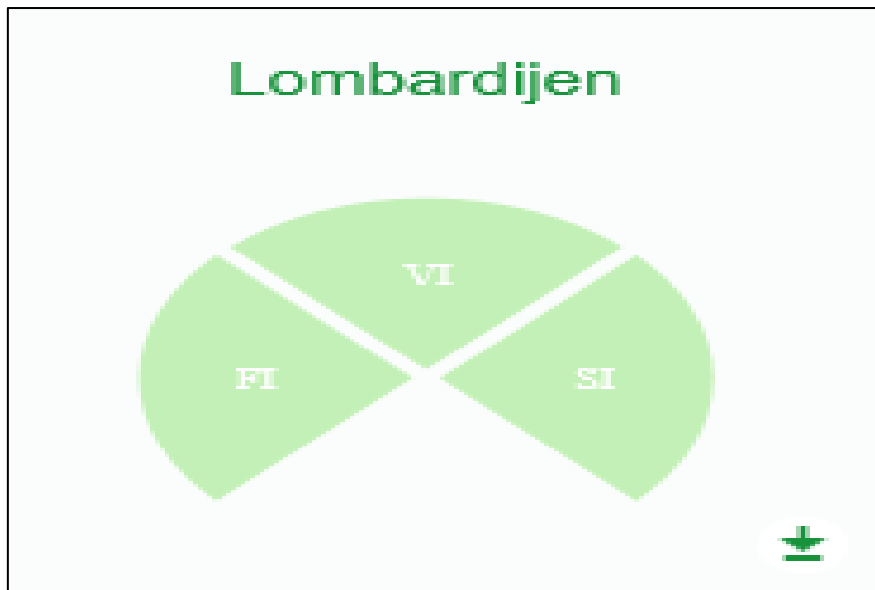




Bijlage 10 – Wijkprofiel Agniesebuurt (Noord)



Bijlage 11 – Wijkprofiel Lombardijen (IJsselmonde)

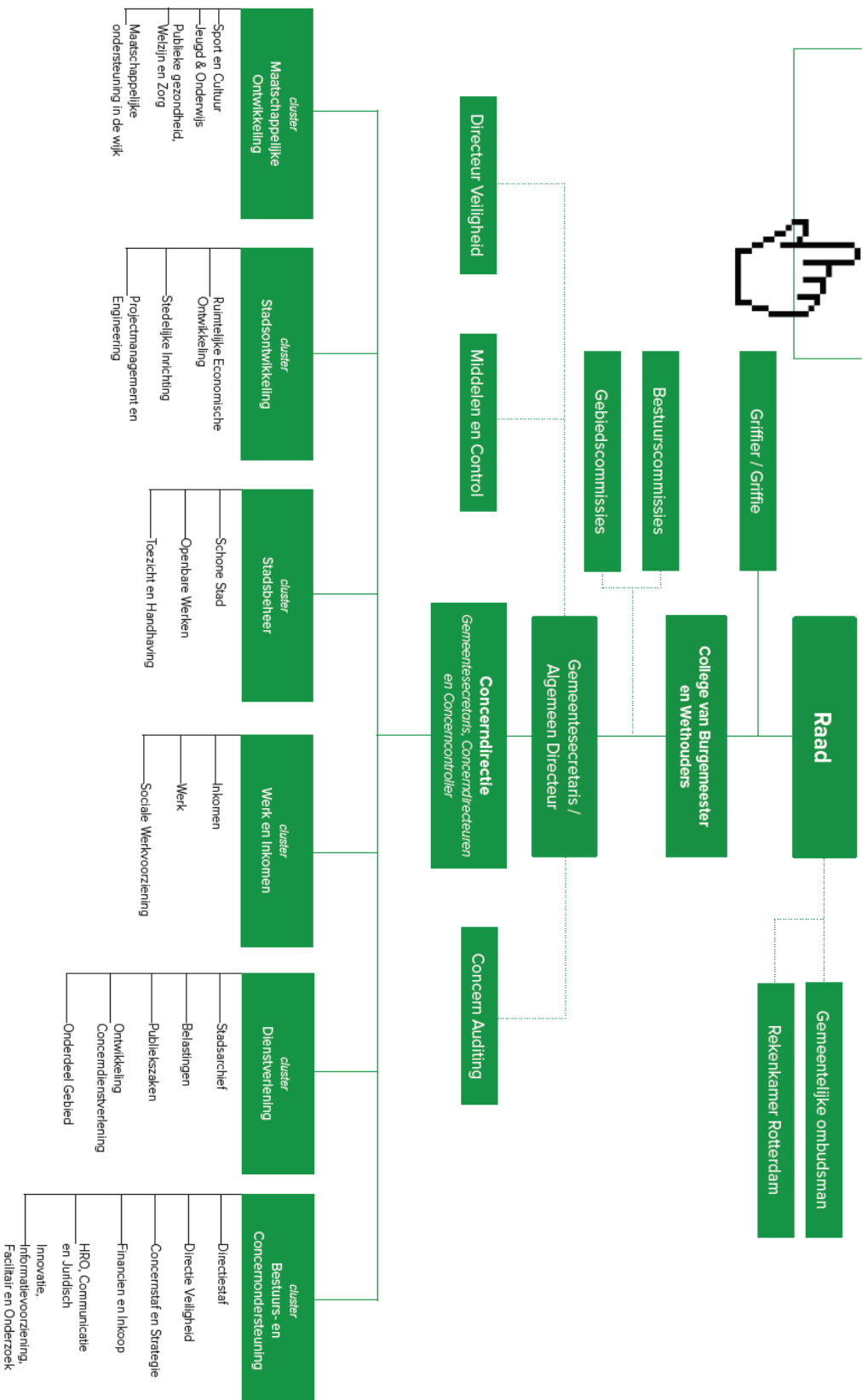


# Organogram gemeente Rotterdam



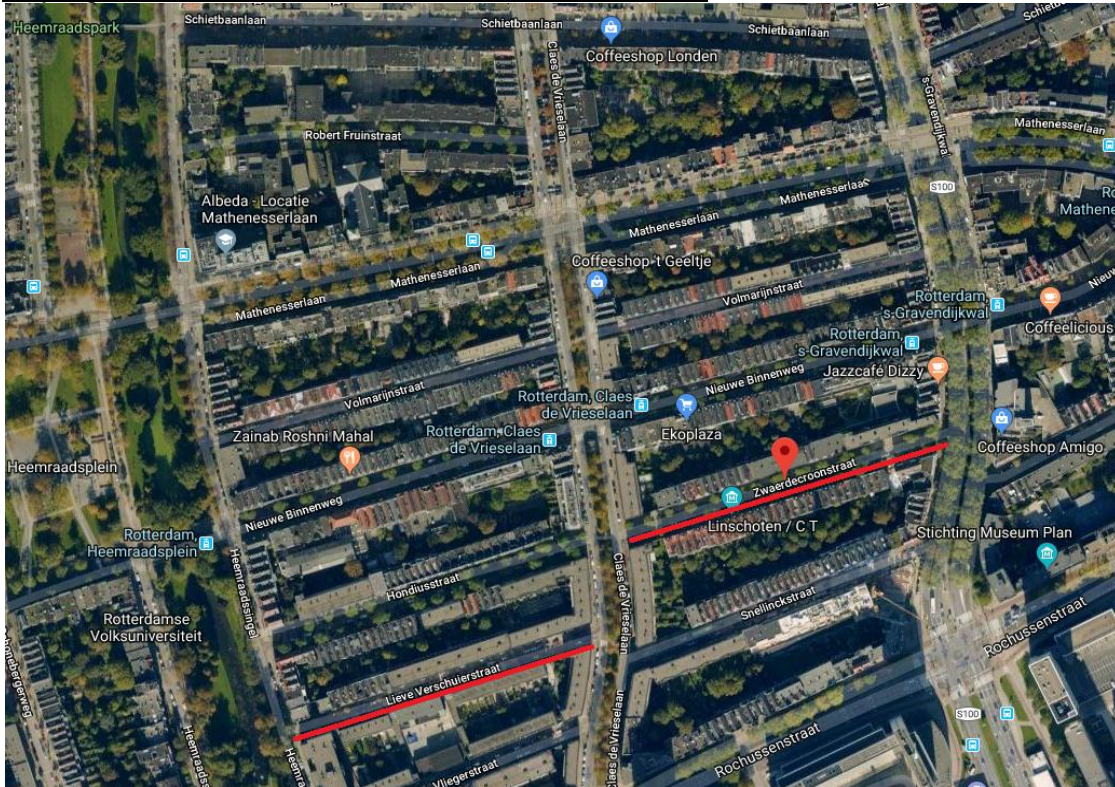
Gemeente Rotterdam

Klik op de link voor meer informatie

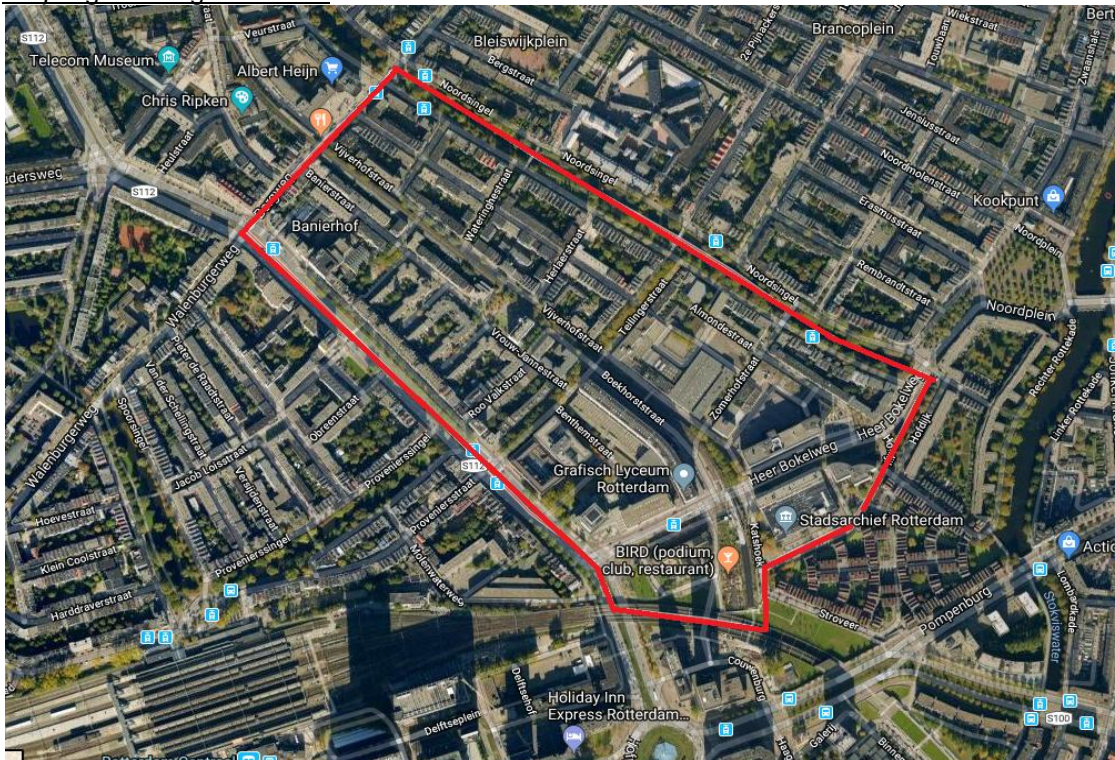


## Bijlage 13 – Situatieschets projectgebieden

### Projectgebied Zwaerdecroonstraat & Lieve Verschuerstraat



### Projectgebied Agniesebuurt



Projectgebied Zenostraat e.o.

