

# Overheidscommunicatie onder de loep; de onzichtbare stem zichtbaar.

*De invloed van overheidscommunicatie op het betrekken van mensen met een migratieachtergrond bij het Nationaal Burgerberaad Klimaat.*

Masterscriptie Publiek Management

Felice Blaauw (560864)

Begeleider dr. R Warsen

Tweede beoordelaar prof. dr. S van Thiel

Erasmus Universiteit Rotterdam

School of Social and Behavioural Sciences

Stageorganisatie – Overlegorgaan Fysieke Leefomgeving

Augustus 2024

Woorden – 11.948

**Erasmus  
University  
Rotterdam**



”  
Ministerie van Infrastructuur  
en Waterstaat

## Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt de masterscriptie “Overheidscommunicatie onder de loep; de onzichtbare stem zichtbaar”. Deze scriptie is geschreven ter afronding van de master publiek management aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. Ik kijk terug naar vier leerzame, maar ook gezellige jaren, alhoewel het uitdagend was de studietijd te beginnen tijdens COVID-19. Desondanks is de tijd meer dan ingehaald en zijn er mooie vriendschappen ontstaan in zowel de bachelor- als de masteropleiding. Daarnaast ben ik dankbaar voor de intellectuele, maar ook de persoonlijke ontwikkeling die ik heb doorgemaakt, mede dankzij de Erasmus universiteit. Een nieuw hoofdstuk ligt nu voor mij, een spannende, maar ook leuke gedachte waar ik met veel enthousiasme aan ga beginnen.

Ik wil mijn scriptiebegeleider dr. Rianne Warsen bedanken voor de ondersteuning tijdens het scriptieproces. Ik heb veel van u mogen leren en ik weet zeker dat dit mijn scriptie naar een hoger niveau heeft gebracht. Daar ben ik u erg dankbaar voor. Daarnaast wil ik mijn stageorganisatie, het Overlegorgaan Fysieke Leefomgeving, bedanken voor de zeven gezellige en leerzame maanden. Ik heb mij altijd heel erg welkom gevoel, daarvoor dank. Daarnaast wil ik mijn stagebegeleiders in het projectteam, Daphne Koningen en Roos Grisnigt, bedanken voor de fijne begeleiding en het meenemen op de interessante zoektocht naar inclusieve communicatie. Ook wil ik Anna van Luijk bedanken, door jou zag ik door de bomen het bos weer. Tot slot wil ik mijn familie bedanken voor de steun en toeverlaat de afgelopen vier jaar.

Ik wens u veel leesplezier toe!

Felice Blaauw

Den Haag, 25 juni 2024

## Abstract

Begin 2025 zal voor het eerst in Nederland een nationaal burgerberaad over klimaat plaatsvinden. Een burgerberaad moet daarbij voldoen aan een tiental randvoorwaarden, waaronder de mate waarop deelnemers van het burgerberaad een voldoende afspiegeling vormen van de Nederlandse samenleving. Dit blijkt echter een uitdaging door het fenomeen van de “*usual suspect*”. Witte hoger opgeleide mannen participeren veel, terwijl “*unusual suspects*” zoals mensen met een migratieachtergrond, ouderen, jongeren, praktisch opgeleiden et cetera, slechts weinig participeren. Dat “*unusual suspects*” weinig participeren kan onder andere verklaard worden door drie levensfactoren, namelijk: schaarste, gezondheidsproblemen en cognitieve achteruitgang. Het zou echter ook mogelijk kunnen zijn dat de mate waarin overheidscommunicatie wel of niet goed wordt uitgevoerd, de deelname van “*unusual suspects*” bij participatie kan beïnvloeden. Deze scriptie onderzoekt daarom de rol van overheidscommunicatie bij het wel of niet participeren van “*unusual suspects*” specifiek bij het Nationaal Burgerberaad Klimaat. Daarbij heeft dit onderzoek zich gericht op een subcategorie binnen de “*unusual suspects*”, namelijk mensen met een migratieachtergrond. De volgende onderzoeksvraag wordt in deze scriptie geanalyseerd:

*“Welke rol speelt communicatie vanuit de Rijksoverheid bij het betrekken van mensen met een migratieachtergrond bij het Nationaal Burgerberaad Klimaat?”*

Dit is onderzocht middels vijftien interviews met mensen met een migratieachtergrond en de vier communicatieadviseurs van het Nationaal Burgerberaad Klimaat. Daarnaast zijn twee documenten geanalyseerd, welke de communicatiestrategie van de Rijksoverheid of dat van een nationaal burgerberaad bespreken. Op deze manier kan inzicht verkregen worden in de wensen en behoeften van mensen met een migratieachtergrond rondom communicatie. Daarbij was het mogelijk, door de analyse van de communicatiestrategie van de Rijksoverheid, uitspraken te doen over of overheidscommunicatie daadwerkelijk aansluit bij de wensen en behoeften van mensen met een migratieachtergrond. Uit dit onderzoek is gebleken dat Rijksoverheidscommunicatie over het algemeen redelijk tot goed aansluit op de behoeften van mensen met een migratieachtergrond. Daarbij blijkt dat overheidscommunicatie voornamelijk de deelname aan een nationaal burgerberaad negatief kan beïnvloeden. Er is geen bewijs gevonden dat overheidscommunicatie de deelname ook positief kan beïnvloeden.

*Keywords: nationaal burgerberaad, burgerparticipatie, inclusiviteit, usual en unusual suspects, migratieachtergrond, overheidscommunicatie*

# Inhoudsopgave

<b>Hoofdstuk 1. Inleiding.....</b>	<b>6</b>
1.1 Aanleiding.....	6
1.2 Probleemstelling .....	6
1.3 Maatschappelijke relevantie .....	8
1.4 Wetenschappelijke relevantie .....	8
1.5 Leeswijzer.....	9
<b>Hoofdstuk 2. Theoretisch kader.....</b>	<b>10</b>
2.1 Burgerparticipatie .....	10
2.1.1 Definitie .....	10
2.1.2 Plek in het besluitvormingsproces .....	10
2.1.3 Burgerberaad.....	11
2.2 Representativiteit participanten .....	13
2.2.1 Representatief burgerforum .....	13
2.2.2 Het bereiken van de “ <i>unusual suspect</i> ” .....	14
2.3 Overheidscommunicatie en barrières .....	14
2.3.1 Bereikbare informatie .....	15
2.3.2 Toegankelijke informatie .....	16
2.3.3 Begrijpbare informatie .....	17
2.4 Conceptueel model .....	18
2.5 Verwachtingen .....	19
<b>Hoofdstuk 3. Methodologie.....</b>	<b>20</b>
3.1 Onderzoeksontwerp en strategie.....	20
3.1.1 Kwalitatieve single case study .....	20
3.1.2 De case: Nationaal Burgerberaad Klimaat.....	20
3.2 Dataverzamelingmethoden.....	21
3.2.1 Sample selectie interviews .....	21
3.2.2 Gestructureerde interviews .....	22
3.2.3 Directed content analyse .....	23
3.2.4 Sample selectie content analyse .....	23
3.3 Operationalisering .....	24
3.3.1 Overheidscommunicatie .....	24
3.3.2 Burgerparticipatie.....	25

3.4 Data-analyse interviews en content analyse .....	25
3.5 Ethiek en privacy .....	25
3.6 Betrouwbaarheid en validiteit.....	26
<b>Hoofdstuk 4. Resultaten.....</b>	<b>27</b>
4.1 Overheidscommunicatie .....	27
4.1.1 Bereikbaarheid .....	27
4.1.2 Toegankelijkheid.....	30
4.1.3 Begrijpelijkheid.....	32
4.1.4 Analyse en antwoord deelvraag één en twee .....	34
4.2 Bereidheid tot burgerparticipatie .....	35
4.2.1 Analyse en antwoord op deelvraag drie en vier .....	38
4.3 De invloed van overheidscommunicatie op burgerparticipatie .....	39
<b>Hoofdstuk 5. Discussie en conclusie.....</b>	<b>42</b>
5.1 Beantwoording hoofdvraag .....	42
5.2 Discussie.....	42
5.3 Limitaties .....	45
5.4 Aanbevelingen .....	46
5.4.1 Aanbevelingen voor vervolgonderzoek .....	46
5.4.2 Aanbevelingen voor praktijk.....	46
5.5 Conclusie .....	48
<b>Hoofdstuk 6. Literatuurlijst .....</b>	<b>49</b>
<b>Hoofdstuk 7. Bijlagen.....</b>	<b>58</b>
7.1 Appendix A: Overzicht verdeling respondenten naar generatie migratieachtergrond, leeftijd en land van herkomst.....	58
7.2 Appendix B: Vragenlijst semigestructureerde interviews mensen met een migratieachtergrond.....	59
7.3 Appendix C: Vragenlijst semigestructureerd interviews communicatieadviseurs.....	64
7.4 Appendix D: Topiclijst content analyse .....	69
7.5 Appendix E: Codeboom.....	70

# Hoofdstuk 1. Inleiding

## 1.1 Aanleiding

Op verzoek van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat en Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, zal er begin 2025 voor het eerst in Nederland een nationaal burgerberaad over klimaat (NBK) plaatsvinden. Het kabinet was in het coalitieakkoord van 2021 namelijk van mening dat “burgers meer invloed en zeggenschap moeten krijgen over ingrijpende maatschappelijke kwesties, waaronder het klimaat- en energiebeleid” (Startdocument, 2022, p. 3). Op lokaal niveau worden burgerfora al langer gebruikt als participatiemiddel, waarbij geleerd is dat burgers door de invoering van een burgerforum meer zeggenschap krijgen in besluitvormingsprocessen. Een burgerforum is daarbij een middel om de representatieve democratie te versterken en kan bijdragen aan meer politieke gelijkgestemdheid over gepolariseerde onderwerpen, zoals klimaat (den Ridder, Jacobs, Rosema & van Ham, 2021). Onder andere om de hierboven genoemde opbrengsten zal een burgerberaad ook op nationaal niveau worden ingevoerd (Adviescommissie Burgerbetrokkenheid bij klimaatbeleid, 2021; de Koning, den Ridder, Peters, Blijleven, & de Kluizenaar, 2023).

Bij de instelling van het NBK zijn tien randvoorwaarden waaraan voldaan moet worden (zie *paragraaf 2.1.3, Tabel 1*). Deze randvoorwaarden zijn gebaseerd op de geleerde lessen van nationale burgerberaden uit het buitenland en waarborgen dat een burgerberaad zal zorgen voor een versterking van de democratie (Startdocument, 2022). In dit onderzoek staat de randvoorwaarde voor een inclusieve- en representatieve werving centraal (Adviescommissie Burgerbetrokkenheid bij klimaatbeleid, 2021). Dat wil zeggen dat de uiteindelijke leden van het burgerberaad een voldoende afspiegeling vertonen van de bredere populatie (de Koning et al., 2023).

## 1.2 Probleemstelling

Ondanks de loting lukt het burgerfora vaak niet deelnemers aan te trekken die een goede afspiegeling van de samenleving vormen (Boogaard, Michels, Cohen, Smets, Binnema & Vlind, 2016). Burgerfora trekken namelijk bepaalde groepen burgers aan, terwijl andere burgers minder participeren (Jacquet, 2017; Caluwaerts & Reuchamps, 2015). Burgers die veel participeren kenmerken zich vaak als hoger opgeleide witte mannen (Snel, Custers & Engbersen, 2018).

Uit de literatuur blijkt dat er groeiende groepen burgers zijn die beperkt worden in de mogelijkheid te participeren (van Zanen, 2017). Dit zijn mensen met gezondheidsproblemen, een migratieachtergrond, een praktisch opleidingsniveau, een lager inkomen, et cetera (Christensen, Aarøe, Baekgaard, Herd & Moynihan, 2019). Deze mensen worden ook wel “*unusual suspects*” genoemd en zijn vaak niet zelfredzaam genoeg om in actie te komen en zaken te regelen als deelname aan participatie. Naast de zelfredzaamheid van deze specifieke groepen burgers, blijkt ook overheidscommunicatie een barrière te vormen voor participatie (Mayfield, Mayfield & Walker, 2020; Martin, 2007). Zo kan overheidscommunicatie bijvoorbeeld niet aansluiten op de kanalen die groepen burgers gebruiken, waardoor informatie hen niet bereikt (Mayfield & Mayfield, 2014). Ook kan het taalniveau van communicatie te hoog zijn, waardoor burgers niet in staat zijn deze informatie te begrijpen (Martin, 2007). Als laatste communiceert de overheid tegenwoordig vaker online, wat een probleem oplevert voor mensen met verminderde digitale vaardigheden (Ragnedda, 2018).

Dit betekent dat gedurende de werving- en selectiefase van deelnemers aan het NBK, gewerkt zal moeten worden aan het bereikbaar, toegankelijk en begrijpbaar maken van communicatie. Omdat de “*unusual suspects*” veel verschillende groepen burgers omvat, zal dit onderzoek zich richten op de subgroep mensen met een migratieachtergrond. De volgende onderzoeksvraag is opgesteld:

*“Welke rol speelt communicatie vanuit de Rijksoverheid bij het betrekken van mensen met een migratieachtergrond bij het Nationaal Burgerberaad Klimaat?”*

Deze onderzoeksvraag wordt beantwoord aan de hand van de hieronder genoemde deelvragen:

1. Op welke manier wordt er extern vanuit de Rijksoverheid gecommuniceerd?
2. Hoe willen mensen met een migratieachtergrond geïnformeerd worden over het nationaal burgerberaad?
3. In hoeverre hechten mensen met een migratieachtergrond belang deel te nemen aan een nationaal burgerberaad?
4. Waarom zijn mensen met een migratieachtergrond wel of niet bereid om te participeren rondom klimaatgerichte onderwerpen?
5. In hoeverre is communicatie van invloed op de deelname van mensen met een migratieachtergrond aan het Nationaal Burgerberaad Klimaat?

### **1.3 Maatschappelijke relevantie**

Dit onderzoek is maatschappelijk relevant doordat het mogelijk inzichten op kan leveren die het Overlegorgaan Fysieke Leefomgeving of andere organisatoren van burgerberaden kunnen gebruiken om de werving van een nationaal burgerberaad inclusiever en representatiever te maken. Daarnaast kan dit onderzoek bijdragen aan een aangepaste vormgeving van overheidscommunicatie voor burgers die de overheid tot op heden niet bereikt. Zo kunnen geleerde lessen uit dit onderzoek communicatie een brug laten slaan tussen de overheid en de burger, in plaats van de barrière die het tot op heden vormt (Mayfield, Mayfield & Walker, 2020; Martin, 2007). Wanneer communicatie specifieke groepen burgers wel bereikt, kan dit ertoe leiden dat burgers die normaliter niet participeren dit nu wel gaan doen. Dit vergroot de kans dat hun stem zichtbaar wordt en de overheid deze meeneemt bij het opstellen van overheidsbeleid.

### **1.4 Wetenschappelijke relevantie**

De focus van dit onderzoek is het leveren van een bijdrage aan kennis over communicatie barrières die mensen met een migratieachtergrond ervaren bij burgerparticipatie. De nadruk op het perspectief van de burger is van belang omdat de literatuur rondom participatie zich voornamelijk richt op de behoeften van de overheid (May, 2006; Dreijerink, Kruize & van Kamp, 2009). Daarnaast blijkt dat zowel overheden als wetenschappers moeite ervaren bij het bereiken van burgers die vallen onder de groep “*unusual suspects*” (May, 2006). Om deze reden is literatuur rondom “*unusual suspects*” schaars. Dit onderzoek doet echter een poging tot het benaderen van mensen met een migratieachtergrond, dit is origineel aangezien wetenschappers en overheden dit vaak niet (goed) lukt. Dit onderzoek draagt op deze wijze bij aan de accumulatie van kennis, doordat het inzicht kan verkrijgen in barrières en motivatie voor participatie van deze specifieke groep burgers. Bovendien benadrukt dit onderzoek het belang van communicatie in de bestuurskunde en wijst het op een bestaande tekortkoming, ofwel de verwaarlozing van communicatie in bestaand wetenschappelijk onderzoek als onderwijs (Liu, Horsley & Yang, 2012; Garnett, Marlowe & Pandey, 2008). Door communicatie te erkennen als een cruciaal element in de interactie tussen overheid en burgers, kan dit onderzoek bijdragen aan het versterken van de aandacht voor communicatie in bestuurskundig onderzoek als onderwijs. Op deze manier draagt dit onderzoek niet alleen bij aan het begrip van communicatiebarrières voor mensen met een migratieachtergrond, maar ook aan een breder inzicht in de externe communicatieactiviteiten van de overheid (Liu, Horsley & Yang, 2012).

## **1.5 Leeswijzer**

In de hierop volgende hoofdstukken wordt aandacht besteed aan het theoretisch kader, de methode en de resultaten. Het laatste hoofdstuk verbindt het theoretisch kader met de bevindingen in een discussie, waarbij conclusies getrokken worden.

## Hoofdstuk 2. Theoretisch kader

Dit hoofdstuk zal de onderzoeksvraag “*Welke rol speelt communicatie vanuit de Rijksoverheid bij het betrekken van mensen met een migratieachtergrond bij het Nationaal Burgerberaad Klimaat?*”, theoretisch verkennen middels drie centrale onderwerpen: “*burgerparticipatie*”, “*representativiteit participanten*” en “*overheidscommunicatie en barrières*”.

### 2.1 Burgerparticipatie

#### 2.1.1 Definitie

Burgerparticipatie is een veelvuldig besproken thema in de wetenschappelijke literatuur en kent veel verschillende definities (Callahan, 2007; Dinjens, 2010). Definities in wetenschappelijke literatuur zijn verouderd omdat deze stellen dat burgers pas laat in het besluitvormingsproces worden betrokken. Om deze reden is gekozen voor de definitie van Dinjens (2010), welke burgerinvloed in verschillende fasen van het beleidsproces bespreekt:

*“Burgerparticipatie is een manier van beleidsvoering waarbij burgers (al dan niet georganiseerd in maatschappelijke organisaties) direct of indirect bij [...] beleid betrokken worden om door middel van samenwerking tot de ontwikkeling, uitvoering en/ of evaluatie van beleid te komen”* (Dinjens, 2010, p. 6).

Dinjens (2010) stelt dat burgers zowel georganiseerd als ongeorganiseerd kunnen participeren. Dit onderzoek richt zich op georganiseerde participatie, omdat het NBK door de overheid is opgericht en daarmee samenhangende regels en voorschriften verplicht is op te volgen. Daarnaast is het stadium waarin burgers betrokken worden in het participatietraject leidend om een definitie te krijgen die past bij dit onderzoek. Zo worden de verschillende fasen van het beleidsproces aangehaald, waarbij participanten van het NBK voornamelijk in een vroeg stadium van het beleidsproces betrokken worden. Om deze reden is de definitie het meest passend wanneer participatie in de ontwikkelingsfase van het beleidsproces wordt aangehaald (Adviescommissie Burgerbetrokkenheid bij klimaatbeleid, 2021; Leyenaar, 2009).

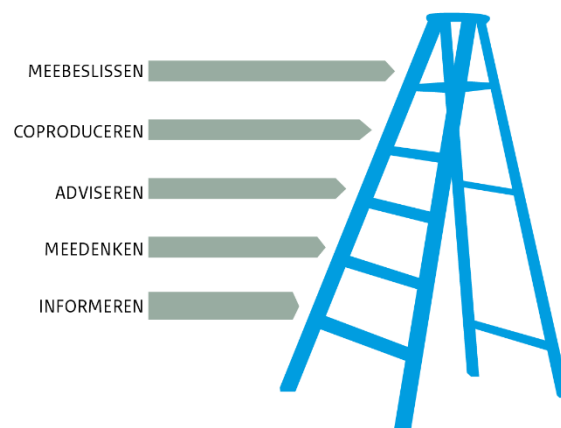
#### 2.1.2 Plek in het besluitvormingsproces

Burgerparticipatie kan verschillende vormen van interactiviteit aannemen. Een manier om dit te analyseren is de participatieladder van Edelenbos en Monnikhof (2001), deze bestaat uit vijf treden waarbij een hogere plek op de ladder een hogere mate van participatie inhoudt (*zie figuur*

1). De vijf treden kunnen eveneens ingedeeld worden in verschillende fasen van het beleidsproces (Edelenbos, Teisman & Reudink, 2001). De laagste trede op de participatieladder betreft burgers laat in het besluitvormingsproces, terwijl de hoogste trede burgers juist vroeg in het beleidsproces betreft (Edelenbos, Teisman & Reudink, 2001). Volgens Dreijerink, Kruize en van Kamp (2009) is het van belang dat burgers op het juiste moment in het beleidsproces worden betrokken om effectief te zijn. Dit houdt in dat participatie georganiseerd moet worden op een manier waarop de input van burgers een waardevolle toevoeging kan doen aan beleid (Fung, 2006). Het betrekken van burgers op een verkeerd moment kan er namelijk voor zorgen dat burgerparticipatie tekortschiet.

## Figuur 1

### Participatieladder



*Noot.* Overgenomen uit Startbeslissing programma luchtruimherziening, 2019.

### 2.1.3 Burgerberaad

Een burgerberaad wordt gekenmerkt door een samenkomst van een groep burgers die zes tot zeven maanden over een maatschappelijk vraagstuk in gesprek gaan en een advies geven aan de politiek (Adviescommissie Burgerbetrokkenheid bij klimaatbeleid, 2021). Een burgerforum kan een effectief instrument zijn voor het vergroten van inspraak en het versterken van de democratie, mits bepaalde randvoorwaarden gewaarborgd worden (*zie tabel 1*) (Brenninkmeijer, 2021). Er bestaan twee soorten randvoorwaarden. Politieke randvoorwaarden richten zich onder andere op het wel of niet inzetten van een burgerforum (Startdocument, 2022;

Brenninkmeijer, 2021). De randvoorwaarden voor het ontwerp gaan daarbij in op hoe het burgerforum ingericht zou moeten worden.

**Tabel 1**

Tien randvoorwaarden voor de organisatie van een burgerforum

**Randvoorwaarden**

<i>Politieke randvoorwaarden</i>	
1.	Het vaststellen van het doel van het burgerforum klimaat
2.	Het stellen van een geschikte vraag aan deelnemers van het burgerforum
3.	Het waarborgen van goede samenwerking tussen kabinet en parlement
4.	Het maken van heldere afspraken over politieke opvolging
5.	Het vaststellen van de betrokkenheid van politici tijdens het burgerforum
<i>Randvoorwaarden voor het ontwerp</i>	
6.	Het waarborgen van representativiteit van het burgerforum en inclusiviteit om gelijkwaardige deelname mogelijk te maken
7.	Het beschikbaar stellen van voldoende budget en tijd voor organisatie van het burgerforum en compensatie voor deelnemers
8.	Het vaststellen van betrokkenheid van de samenleving voor, tijdens en na het burgerforum
9.	Het bieden van goede praktische en inhoudelijke ondersteuning van het forumproces met feitelijke en volledige informatie
10.	Het vaststellen van een aanpak om het burgerforum te monitoren en te leren

*Noot.* Overgenomen uit startdocument, 2022.

Het gebruik van een burgerforum kent verschillende uitdagingen rondom de waarborging ervan, voornamelijk voor randvoorwaarden zes (Geurkink & Miltenburg, 2023; Dreijerink, Kruize & van Kamp, 2009). Volgens Michels (2021) is het van belang dat deelnemers een voldoende afspiegeling zijn van de bredere populatie. Uit onderzoek blijkt echter dat dezelfde groepen burgers steeds deelnemen aan burgerfora (Snel, Custers & Engbersen, 2018). De waarborging van randvoorwaarden zes is belangrijk, aangezien het burgers de mogelijkheid geeft deel te nemen aan een burgerberaad. Dit is echter geen garantie dat mensen daadwerkelijk deelnemen, dit hangt namelijk ook af van de intrinsieke motivatie (Giddens, 1991). Zoals opgemerkt: “Het vergroten van de participatiemogelijkheden betekent niet noodzakelijk dat meer mensen gaan deelnemen, maar dat dezelfde mensen dit vaker doen” (Dreijerink, Kruize & van Kamp, 2009, p. 17). De volgende paragraaf zal dieper op deze participatieparadox in gaan.

## **2.2 Representativiteit participanten**

### **2.2.1 Representatief burgerforum**

Belangrijk is in hoeverre deelnemers een representatieve afspiegeling zijn van de samenleving (Dreijerink, Kruize & van Kamp, 2009). Uit onderzoek blijkt echter dat burgerfora bemoeilijkt worden in hun representativiteit door het fenomeen van de “*usual suspect*”, namelijk de hoger opgeleide witte man (Dreijerink, Kruize & van Kamp, 2009; Snel, Custers & Engbersen, 2018; Boutellier, 2014). Dit zijn kleine groepen burgers die veel participeren, in tegenstelling tot grotere groepen burgers die weinig participeren, ofwel “*unusual suspects*” (Skidmore, Bound & Lownsbrough, 2006). Dit zijn onder andere mensen met een migratieachtergrond, jongeren, praktisch opgeleiden, uitkeringsgerechtigden, mensen met een lage taalvaardigheid, mensen met een geestelijke of fysieke beperking, mensen in stressvolle omstandigheden, et cetera (Boutellier, 2014; Christensen, Aarøe, Baekgaard, Herd & Moynihan, 2019; Froonjian & Garnett, 2013; de Koning et al., 2023). Hoewel een burgerforum zowel “*usual*” als “*unusual suspects*” moet bevatten om representatief te kunnen zijn, bestaat er binnen de wetenschappelijke literatuur voortdurend discussie over wie daadwerkelijk moet participeren. Sommige auteurs zijn van mening dat iedere burger zou moeten deelnemen aan participatie (Dietz & Stern 2008). Volledige representatie zou echter te veel tijd en geld kosten (Driessen & Vermeulen, 1995). Tegenstanders zijn van mening dat “alleen “belanghebbende”, waarvan wordt aangenomen dat zij “het publiek” vertegenwoordigen”, moeten participeren

(Uittenbroek, Mees, Hegger & Driessen, 2019, p. 2532; Glucker, Driessen, Kolhoff & Runhaar, 2013). De vraag blijft echter of belanghebbende in staat zijn groepen burgers te vertegenwoordigen en diverse perspectieven van de achterban uit te lichten (Germes & Wiekens, z.d.). Om deze reden ligt de voorkeur van het NBK bij de volledige representatie van burgers, ongeacht de praktische uitdagingen.

### **2.2.2 Het bereiken van de “*unusual suspect*”**

Dat “*unusual suspects*” minder participeren kan volgens Christensen et al. (2019) verklaard worden door drie levensfactoren, namelijk: schaarste, gezondheidsproblemen en cognitieve achteruitgang (Baan, Frankenhuis & de Jong, 2001). Schaarste, ofwel “minder van iets hebben dan je denkt nodig te hebben” (Mullainathan & Shafir, 2018, p. 4), kan in de hand werken dat mensen slechts gefocust zijn op hun meest directe behoefte. Daarnaast kunnen problemen met de fysieke en geestelijke gezondheid ervoor zorgen dat de aandacht van mensen getrokken wordt naar letterlijk aanwezige of geestelijke pijn. Ook zorgt ouderdom voor een achteruitgang van het cognitieve gestel. Over het algemeen blijkt dat “*unusual suspect*” vaker in aanraking komen met deze levensfactoren, zo ook mensen met een migratieachtergrond. Uit het rapport van het Centraal Planbureau (2019) blijkt namelijk dat mensen “met een Turkse, Marokkaanse, Surinaamse of Antilliaanse migratieachtergrond gemiddeld ongeveer een kwart minder te besteden hebben dan personen zonder migratieachtergrond” (p. 3). Daarnaast blijkt uit onderzoek van El Fakiri en Bouwman-Notenboom (2016) dat 65-plussers met een Turkse, Surinaamse en Marokkaanse achtergrond hun gezondheid in vergelijking tot Nederlanders minder vaak als goed beschouwen. Mensen met een migratieachtergrond lijken vaker te maken te krijgen met factoren als schaarste of gezondheidsproblemen, wat het uitvoerend vermogen zoals het effectief functioneren negatief kan beïnvloeden (Dean, Schilbach & Schofield, 2017). Op deze manier kan het cognitieve gestel van invloed zijn op de participatie van mensen met een migratieachtergrond. Er zijn echter ook andere factoren die de participatie van specifieke groepen burgers beïnvloeden, zoals barrières rondom communicatie. Hier wordt in de volgende paragraaf op ingegaan.

### **2.3 Overheidscommunicatie en barrières**

Externe overheidscommunicatie is een van de voornaamste taken van de overheid, omdat zij de verantwoordelijkheid dragen burgers op de hoogte te houden van diverse zaken (Liu, Horsley & Yang, 2012; Cannaerts, 2020). Communicatie vormt eveneens een integraal onderdeel van

de traditionele beleidsinstrumenten die bijdragen aan de beïnvloeding van gedrag van burgers (Howlett, 2009; Liu, Horsley & Yang, 2012). Overheidscommunicatie moet zich hierbij houden aan de gestelde uitgangspunten (zie tabel 2) en de zeven kwaliteitsdimensies van Vos (2006): transparantie, toegankelijkheid, publiciteit via de media, interactief beleid, responsiviteit, communicatiebeleid en effectiviteit/ efficiëntie. Wanneer hier niet aan gehouden wordt kan dit barrières veroorzaken voor specifieke groepen burgers (Mayfield, Mayfield & Walker, 2020; Ragnedda, 2018; Martin, 2007). Dit wordt in de volgende paragrafen toegelicht. Dit onderzoek hanteert tevens de volgende definitie van externe overheidscommunicatie: *“Inspanningen om de kennis en gegevens waarover overheden beschikken te gebruiken om het gedrag van consumenten en producenten te beïnvloeden in een richting die in overeenstemming is met de doelen en wensen van de overheid”* (Vedung & Van der Doelen, 1998, p. 104).

## Tabel 2

Tien uitgangspunten overheidscommunicatie

<b>Uitgangspunten overheidscommunicatie</b>	
1.	Recht op communicatie
2.	Herkenbaarheid
3.	Overheidscommunicatie gaat over beleid en organisatie
4.	Actieve voorlichting
5.	In relatie tot beleidsfase
6.	Interactieve beleidsvoorbereiding
7.	Bereikbaar en responsief
8.	Voldoende en juiste informatie
9.	Toegankelijk, begrijpelijk en passend
10.	Proportionaliteit

*Noot.* Overgenomen uit Open overheid, 2017.

### 2.3.1 Bereikbare informatie

Allereerst kan de mate waarin communicatie bereikbaar is een barrière vormen voor deelname van specifieke groepen burgers. Of communicatie bereikbaar is, is afhankelijk van de effectiviteit van het medium, wat geclassificeerd kan worden door middel van vier factoren:

*“natuurlijk taalgebruik, feedback snelheid en potentieel, capaciteit om meerdere informatietypes over te brengen en de focus van het medium”* (Mayfield, Mayfield & Walker, 2020, p. 62; Daft & Lengel, 1984). Een niet effectief medium brengt slechts contextuele informatie over, terwijl een effectief medium de capaciteit heeft de meerduidigheid van communicatie op te lossen (Mayfield & Mayfield, 2014). Wat er nodig is voor effectieve communicatie is tevens afhankelijk van het te bereiken doel, de over te brengen boodschap en de context.

Uit het rapport van het LOK (2022) blijkt dat de Rijksoverheid in haar communicatie niet altijd de juiste kanalen gebruikt om de boodschap over te brengen. Er is dan sprake van een onvoldoende match tussen overheidscommunicatiekanalen en de kanalen die specifieke groepen burgers gebruiken. Dit kan zorgen voor een groter wordende kloof tussen groepen in de samenleving (Ragnedda, 2018). In Nederland zijn er ongeveer één miljoen mensen die geen internet, computer of tv gebruiken, terwijl de Rijksoverheid veel gebruikmaakt van online kanalen (Bommeljé & Keur, 2013; Stichting Lezen en Schrijven, z.d.; Dienst Publiek en Communicatie (DPC), 2022). Daarbij blijkt uit onderzoek van de NOM Doelgroep monitor (2004-2) dat mannen, mensen met een hogere opleiding en mensen met een hoger inkomen meer tijd op internet besteden dan bijvoorbeeld praktisch opgeleiden, mensen met een lager inkomen en vrouwen. De Rijksoverheid communiceert dus veelvuldig via media die specifieke doelgroepen minder gebruiken, dit maakt het moeilijker de ambiguïteit in communicatie te overbruggen, zo ook voor het verkrijgen van participatie-informatie (DPC, 2022; Daft & Lengel, 1984). Mogelijk verklaart dit waarom *“unusual suspects”* minder participeren dan *“usual suspects”*.

### **2.3.2 Toegankelijke informatie**

Daarnaast kan ook de mate waarin digitale vaardigheden nodig zijn om toegang te krijgen tot informatie de deelname aan participatie belemmeren (De Blasio, Colasanti & Selva, 2020). Verschillen in sociaal, economisch en cultureel kapitaal zorgen niet alleen voor ongelijke toegang tot communicatiemiddelen, maar kunnen ook een kloof in digitale vaardigheden veroorzaken (Ragnedda, 2018; van Dijk, 2020). Ongelijke toegang tot technologie kan ertoe leiden dat digitale vaardigheden van mensen met verminderd sociaal, economisch of cultureel kapitaal achterblijven (van Dijk, 2020; De Blasio, Colasanti & Selva, 2020). Toegang tot internet draagt bij aan de uitbreiding van digitaal kapitaal, wat op haar beurt de sociaaleconomische status van individuen met een hoger kapitaal kan versterken. Echter, een

ongelijke toegang tot technologie kan resulteren in een discrepantie in digitale vaardigheden tussen verschillende bevolkingsgroepen.

Deze kloof kan ook gevonden worden wanneer gekeken wordt naar de toegankelijkheid van overheidscommunicatie. Slechts acht procent van de overheidswebsites blijkt namelijk te voldoen aan de Richtlijnen voor Toegankelijkheid van Webcontent (LOK, 2022) (*zie w3.org/Translations/WCAG21-nl/ voor een volledig overzicht van de 50 toegankelijkheidseisen*). De overige 92 procent van de overheidswebsites levert problemen op voor 4,5 miljoen digibeten in Nederland (LOK, 2022). Deze mensen kunnen door de verminderde digitale vaardigheden moeilijkheden ervaren bij het verkrijgen van online-informatie (Ragnedda, 2018; van Dijk, 2020). Dit geldt waarschijnlijk ook voor informatie over participatiemogelijkheden. “*Usual suspects*”, die doorgaans beschikken over meer digitale vaardigheden, kunnen daarbij gemakkelijker toegang krijgen tot participatie-informatie (van Dijk, 2020; De Blasio, Colasanti & Selva, 2020). Dit verschil in digitale bekwaamheid kan resulteren in een onevenredige deelname aan burgerfora. Zodoende kan ontoegankelijke informatie in de hand werken dat “*unusual suspects*” minder participeren.

### **2.3.3 Begrijpbare informatie**

Als laatste kan de mate waarin overheidscommunicatie begrijpelijk is de deelname van specifieke groepen burgers aan participatie beïnvloeden (Martin, 2007). De Rijksoverheid hanteert als eis dat teksten op B1-niveau worden geschreven. In Nederland zijn er ongeveer 2,5 miljoen laaggeletterden, zij bezitten onvoldoende vaardigheden om teksten op B1-niveau te kunnen lezen (LOK, 2022; Bohnenn, Ceulemans, Van de Guchte, Kurvers & Van Tendeloo, 2004). Risico factoren voor een verhoogde kans op laaggeletterdheid zijn onder andere of een iemand deel uitmaakt van een etnische minderheidsgroep, leeft in armoede of zich begeeft in een problematische thuissituatie (Gottesman, Bennet, Nathan & Kelly, 1996; Willemse, Jurrius & Den Hollander, 2011).

De impact van laaggeletterdheid strekt zich verder uit dan alleen het individu, aangezien het ook de deelname aan belangrijke maatschappelijke processen beperkt (LOK, 2022; Greef, Segers & Nijhuis, 2018; Martin, 2007). Zo blijkt uit onderzoek dat laaggeletterden over het algemeen minder participeren aan burgerfora (Martin, 2007; Christensen, Aarøe, Baekgaard, Herd & Moynihan, 2019; Froonjian & Garnett, 2013). In contrast blijken burgers die veel participeren, wit, hoger opgeleid en man (Snel, Custers & Engbersen, 2018; Boutellier, 2014). Zij bezitten doorgaans meer taalvaardigheden, waardoor overheidscommunicatie beter

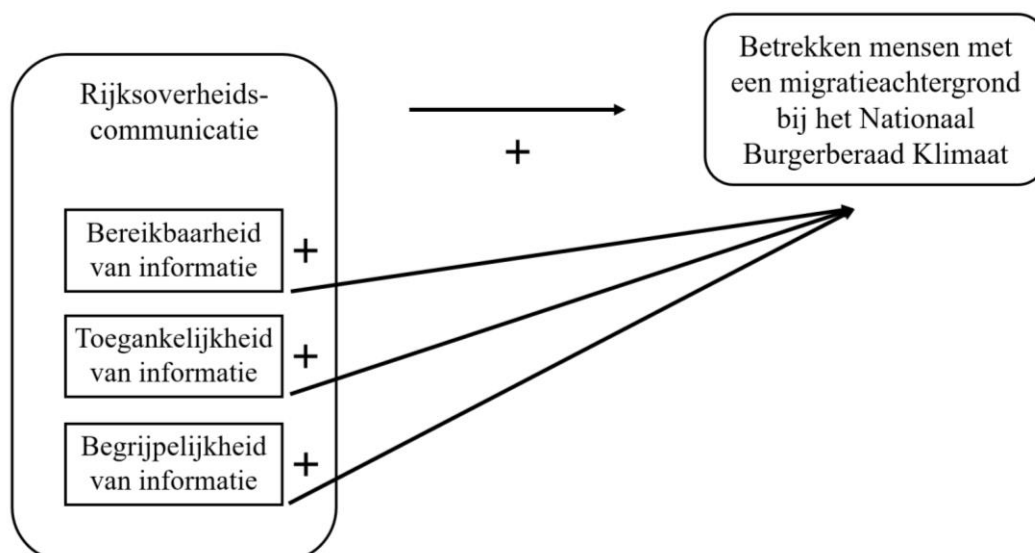
begrepen kan worden. Dit kan resulteren in een frequente deelname aan burgerfora van “*usual suspects*”, in tegenstelling tot “*unusual suspects*” (Snel, Custers & Engbersen, 2018).

## 2.4 Conceptueel model

In dit conceptuele model (zie figuur 2) wordt de relatie tussen de verschillende theoretische concepten weergegeven, waarbij de focus ligt op de casus NBK. Vanwege de niche in de literatuur en de verwachte stijging van het aantal mensen met een migratieachtergrond in Nederland (CBS, 2020), focust dit onderzoek zich op deze groep. In dit conceptueel model heeft Rijksoverheidscommunicatie een positieve invloed op de betrokkenheid van mensen met een migratieachtergrond bij het NBK. Dit betekent dat des te meer overheidscommunicatie bereikbaar, toegankelijk en begrijpelijk is, hoe meer communicatie mensen met een migratieachtergrond kan betrekken bij het NBK en andersom. Overheidscommunicatie bestaat in dit conceptueel model dus uit drie dimensies, bereikbaarheid, toegankelijkheid en begrijpbaarheid, waar zij wel of niet aan kan voldoen.

**Figuur 2**

Dimensioneel conceptueel model relatie overheidscommunicatie en burgerparticipatie



## 2.5 Verwachtingen

Verwacht wordt dat Rijksoverheidscommunicatie van invloed is op de betrokkenheid van mensen met een migratieachtergrond bij het NBK. Dit is afhankelijk van of communicatie bereikbaar, toegankelijk en begrijpelijk is. De volgende verwachtingen zijn opgesteld:

- Verwachting 1: Rijksoverheidscommunicatie heeft invloed op betrokkenheid van mensen met een migratieachtergrond bij het NBK.
- Verwachting 2: De bereikbaarheid van overheidsinformatie heeft een positief effect op de deelname van mensen met een migratieachtergrond aan het NBK.
- Verwachting 3: De toegankelijkheid van overheidsinformatie heeft een positief effect op deelname van mensen met een migratieachtergrond aan het NBK.
- Verwachting 4: De begrijpelijkheid van overheidsinformatie heeft een positief effect op de deelname van mensen met een migratieachtergrond aan het NBK.

## Hoofdstuk 3. Methodologie

Dit hoofdstuk beschrijft het onderzoeksontwerp en de dataverzamelmethode. Tevens worden de hoofdconcepten geoperationaliseerd, waarbij uitgelegd wordt hoe de data is geanalyseerd. De laatste paragrafen bieden inzicht in ethiek, privacy, validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek.

### 3.1 Onderzoeksontwerp en strategie

#### 3.1.1 Kwalitatieve single case study

Er is gekozen dit onderzoek kwalitatief op te zetten, dit biedt onder andere een goed inzicht in perspectieven van mensen tegenover een sociaal fenomeen (Babbie, 1989; van Thiel, 2021). Dit onderzoek is gericht op het diepgaand begrijpen van de houdingen tegenover het NBK, om deze reden is gekozen voor een kwalitatieve onderzoeksmethode. Daarnaast maken kwalitatieve methoden het mogelijk een analyse uit te voeren van een kleinere steekproef, wat het geval is voor dit onderzoek. Resultaten zijn hierdoor niet generaliseerbaar naar de grotere populatie (Marshall, Cardon & Poddar, 2013). Dit kan gerechtvaardigd worden doordat de doelgroep, “*unusual suspects*”, lastig te bereiken zijn (Peters, Schalk, Meijneken, Mensinga & Voutz, 2012). Een onderzoeksmethode voor een grotere steekproef lijkt daarom niet haalbaar voor dit onderzoek (Fugard & Potts, 2015). Bovendien is het doel van dit onderzoek niet de generaliseerbaarheid van resultaten, maar in diepte begrijpen hoe burgers barrières ervaren rondom overheidscommunicatie. Tevens wordt gebruikgemaakt van een single case study omdat Nederland slechts één NBK kent. Op deze manier kan inzicht verkregen worden in hoe en of barrières ervaren worden rondom overheidscommunicatie.

#### 3.1.2 De case: Nationaal Burgerberaad Klimaat

Gedurende het NBK zullen 175 Nederlanders met elkaar in overleg gaan over de vraag: “Hoe kunnen we als Nederland eten, spullen gebruiken en reizen op een manier die beter is voor het klimaat?” (Overlegorgaan Fysieke Leefomgeving, z.d., p. 1). Welke burgers meedoen wordt bepaald middels werving en loting, waarbij op verschillende criteria wordt geselecteerd (Startdocument, 2022):

- Leeftijd;
- Gender;

- Geografische spreiding;
- Opleidingsniveau;
- Beroep;
- Inkomen;
- Politieke voorkeur.

De uitvoering van het burgerberaad kent daarbij vier fasen (*zie figuur 3*). Dit onderzoek richt zich op de eerste twee fasen van het burgerberaad, de lichte voorbereidingsfase waarbij de voorbereiding van de organisatie en communicatie plaatsvindt en de wervingsfase waarbij de bekendmaking, de start van communicatie evenals de werving en selectie plaatsvindt (Communicatie Nationaal Burgerberaad Klimaat, 2024).

### **Figuur 3**

*Fasen Nationaal Burgerberaad Klimaat*



*Noot.* Overgenomen uit Communicatie Nationaal Burgerberaad Klimaat, 2024.

## **3.2 Dataverzamelmethode**

### **3.2.1 Sample selectie interviews**

Data wordt verzameld middels interviews, waarbij een selectie gemaakt is van twee samples: de NBK-communicatiestrategen en burgers met een eerste en tweede generatie migratieachtergrond (*zie Appendix A voor een indeling van respondenten naar generatie, leeftijd en land van herkomst*). Doordat de “*unusual suspects*” veel subgroepen betreft en het aantal interviews in dit onderzoek niet voldoende is om uitspraken over de gehele populatie te doen, is gekozen om te specificeren naar mensen met een migratieachtergrond. Tevens wordt verwacht dat het aantal mensen met een migratieachtergrond in de komende 30 jaar zal toenemen tot ruim vijf miljoen (CBS, 2020). Door de relatief grote toename is het belangrijk

dat aandacht wordt besteed aan de barrières die deze subgroep ervaart in interactie met de overheid.

Om te waarborgen dat alleen mensen met een migratieachtergrond participeren, is voorafgaand aan de interviews gevraagd naar de etnische achtergrond. Hierbij moet de persoon zelf in het buitenland geboren zijn of minstens één ouder hebben die in het buitenland geboren is (CBS, z.d.). Respondenten onder de achttien worden uitgesloten van deelname, omdat dit speciale eisen met zich meebrengt (Creswell & Creswell, 2022). Voorafgaand aan het onderzoek wordt er gevraagd naar de leeftijd van de respondent. In totaal zijn er vijftien mensen met een migratieachtergrond geïnterviewd.

Respondenten zijn vanwege de kwalitatieve aard van dit onderzoek geselecteerd door middel van non-probability sampling (van Thiel, 2021). Gebruik is gemaakt van een convenience sample omdat bepaalde respondenten makkelijk te bereiken waren door hun nabijheid en beschikbaarheid. Bovendien is doelgerichte sampling toegepast waarbij respondenten op etnische achtergrond zijn geselecteerd.

### **3.2.2 Gestructureerde interviews**

Er zijn zowel semigestructureerde face-to-face, als online interviews afgenomen met mensen met een migratieachtergrond. De interviews hebben eind april plaatsgevonden in de logopedie- en fysiotherapiepraktijk van een familielid en kennis in Spijkenisse. Zij hebben namelijk veel mensen met een migratieachtergrond in het klantenbestand. Van tevoren is gevraagd aan ouders van de cliënten of zij geïnteresseerd zijn in een interview. Deze zijn op een later moment afgenomen in een aparte ruimte gelijktijdig aan de behandeling. De interviews hebben daarom de lengte van een behandeling (30 à 40 minuten, exclusief inleiding en afronding). De topiclijst voor de semigestructureerde interviews met mensen met een migratieachtergrond is te vinden in Appendix B. Ook is op 15 mei gesproken met zes mensen met een migratieachtergrond op de Haagse markt. Omdat deze mensen geen informed consent hebben ondertekend, zijn de resultaten niet gebruikt in het onderzoek. De straatinterviews zijn echter wel van waarde, de verkregen antwoorden kwamen namelijk overeen met de vijftien face-to-face interviews. Hierdoor kunnen gevonden patronen sterker worden bevestigd.

Tot slot zijn semigestructureerde face-to-face interviews op 16 en 30 mei met vier communicatiestrategen van het NBK afgenomen, waarbij interview acht met twee communicatieadviseurs tegelijkertijd is afgenomen (45 à 55 minuten, exclusief introductie van 5 minuten). Alvorens de interviews is eerst een content analyse uitgevoerd van twee

documenten die beschrijven hoe de Rijksoverheid communiceert, waarna op basis hiervan een topiclijst is opgesteld (zie *Appendix C*).

### **3.2.3 Directed content analyse**

Eveneens is data verzameld door middel van een “*directed*” content analyse. Dit houdt in dat codes niet alleen tijdens, maar ook voorafgaand aan de data-analyse worden ontworpen (van Staa & De Vries, 2014; Reulink & Lindeman, 2005). De deductieve codes zijn gebaseerd op de concepten bereikbaarheid, toegankelijkheid en begrijpbaarheid. Om de begrijpbaarheid van overheidscommunicatie te onderzoeken zijn twee tekstfragmenten, namelijk de brief en de website van het burgerberaad uit 2006 gepresenteerd aan alle deelnemers van het interview. Op deze manier is het mogelijk een beeld te krijgen van hoe begrijpelijk respondenten vinden dat overheidscommunicatie is. Er is gekozen voor het procesverslag uit 2006 omdat de externe communicatie van het NBK nog niet van start is gegaan. Daarnaast is, om het leesniveau voor beide teksten op een objectieve manier te bepalen, gebruikgemaakt van de Accessibility Leesniveau Tool. Deze tool test of de tekstfragmenten op B1-niveau geschreven zijn of anders. Een overzicht van de codes is te vinden in *Appendix D*.

### **3.2.4 Sample selectie content analyse**

Omdat externe communicatie van het NBK nog niet van start is gegaan, wordt de communicatiestrategie uit het procesverslag Nationaal Burgerforum Kiesstelsel uit 2006 geanalyseerd. De communicatiestrategie is achttien jaar geleden opgezet, dit maakt het echter ingewikkeld de analyse in de context van nu te plaatsen. Om dit probleem op te lossen is ook gebruikgemaakt van een recenter gedocumenteerde communicatiestrategie. Om te waarborgen dat het geselecteerde document aansluit bij hoe het NBK zou communiceren, zijn de volgende criteria opgesteld:

- Externe communicatie;
- Communicatie is recent, periode van 2020 tot 2024;
- Het doel van de communicatie ligt zo dicht mogelijk bij dat van het NBK.

Op basis van deze criteria is gekozen voor de “Zet ook de knop om”-campagne, deze campagne voldoet aan alle drie de eisen, namelijk begonnen in 2022 en nog steeds bezig, het publiek is de burger en het doel is mensen aan te sporen energiezuiniger te leven (Ministerie van Economische Zaken en Klimaat, 2022). De communicatie van het nationaal burgerberaad uit 2006 wordt geanalyseerd door middel van het procesverslag. De communicatie van de “Zet de

knop om” -campagne is geanalyseerd door gebruik te maken van het rapport over het Nationaal Isolatieprogramma.

### 3.3 Operationalisering

#### 3.3.1 Overheidscommunicatie

Overheidscommunicatie is in dit onderzoek geoperationaliseerd op basis van de definitie van Vedung en Van der Doelen (1998) en de zeven kwaliteitsdimensies van Vos (2006) (zie paragraaf 2.3). Dit onderzoek is geïnteresseerd in de mate waarin overheidscommunicatie wel of niet in staat is burgers met een migratieachtergrond te beïnvloeden en sluit daardoor niet geheel aan bij de definities van Vedung en Van der Doelen (1998) en Vos (2006). Alleen de dimensie “toegankelijkheid” wordt gebruikt, aangezien deze in lijn is met het theoretisch kader. Daarnaast worden de overige twee dimensies uit het theoretisch kader, bereikbaarheid en begrijpbaarheid gebruikt. Een compleet overzicht van wat de drie indicatoren inhouden en hoe deze gemeten zijn per onderzoeksmethode is te vinden in tabel drie.

**Tabel 3**

Meting indicatoren overheidscommunicatie

<b>Indicator</b>	<b>Bereikbare informatie</b>	<b>Toegankelijke informatie</b>	<b>Begrijpelijke informatie</b>
<i>Definitie</i>	De mate waarin kanalen die de overheid gebruikt aansluiten op de kanalen die mensen met een migratieachtergrond gebruiken	De mate waarin communicatie toegankelijk is en burgers digitale vaardigheden hebben om toegang te krijgen tot online-overheidsinformatie	De mate waarin overheidsinformatie begrijpelijk is/ op B1-niveau wordt geschreven
<b>Methoden</b>			
<i>Interviews</i>	Kanalen die de overheid en respondenten gebruiken	Ervaren problemen bij het vinden van online-overheidsinformatie	Uitnodigingsbrief/ website met vragen over begrijpelijkheid
<i>Content analyse</i>	Analyse naar welke communicatiekanalen de overheid gebruikt	Mate van gebruik online communicatiekanalen	Analyse teksten op B1-niveau middels de Accessibility Leesniveau Tool

### **3.3.2 Burgerparticipatie**

Dit onderzoek is geïnteresseerd in de achterliggende redenen voor het wel of niet participeren. Hierom wordt burgerparticipatie niet geoperationaliseerd aan de hand van de definitie uit het theoretisch kader, omdat deze geen antwoord zal geven op achterliggende redenen hiervoor. Wel wordt gebruikgemaakt van het concept motivatie omdat Giddens (1991) van mening is dat dit verband houdt met redenen voor participatie. Motivatie wordt gedefinieerd als de onderliggende factor die een individu beweegt tot het ondernemen van actie en is op de volgende manier meetbaar gemaakt:

- *Participatiemotivatie*: gevraagd wordt naar de intentie om deel te nemen aan een nationaal burgerberaad, wat een indicatie kan zijn van motivatie. Ook wordt gevraagd naar motivatie voor deelname aan een nationaal burgerberaad als deze over klimaat gaat.

### **3.4 Data-analyse interviews en content analyse**

Zowel de achttien interviews als documenten worden geanalyseerd met behulp van het computerprogramma ATLAS.ti. Voordat de analyse van de interviews en de content analyse plaatsvindt, worden de interviews handmatig getranscribeerd. De interviews krijgen allereerst opencodes, vervolgens worden deze omgezet naar axiale codes die voortkomen uit het theoretisch kader. Hierna volgt het proces van selectief coderen, waarbij codes worden samengevoegd tot overkoepelende dimensies. De codes zijn zowel beschrijvend als thematisch. Bovendien zijn ze geanalyseerd op basis van patroonmatching als thema. Een overzicht van de codeboom is te vinden in Appendix E.

### **3.5 Ethiek en privacy**

Dit onderzoek houdt zich aan de geldende regels voor ethisch onderzoek, zoals toestemming voor de verwerking van persoonlijke gegevens via een informed consent of de waarborging van anonimiteit door pseudoniemen als “respondent 1” of “communicatieadviseur 1”. Verdere details kunnen worden teruggevonden in de privacy checklist. Doordat dit onderzoek gebruikmaakt van het bijzondere persoonsgegeven etnische achtergrond, is extra aandacht besteed aan ethiek en privacy. Het is belangrijk dat dit onderzoek niet slechts migrantengroepen betreft die makkelijker te bereiken zijn. Om de diversiteit van de migratieachtergrond populatie in dit onderzoek te waarborgen zijn zowel respondenten met een westerse als niet-westerse migratieachtergrond in de sample betrokken. Op deze manier kon voorkomen worden dat

gediscrimineerd zou worden door slechts mensen met eenzelfde achtergrond te laten participeren. Daarnaast zijn, om misleiding te voorkomen, respondenten van tevoren op de hoogte gebracht dat zij geselecteerd zijn voor het interview op basis van hun migratieachtergrond. Zo kregen respondenten de mogelijkheid zich op basis hiervan te onthouden van deelname. Ook is rekening gehouden met taalbarrières, doordat respondenten vanwege hun migratieachtergrond mogelijk meer moeite zouden ervaren met het begrijpen van tekstuele informatie. Om onduidelijkheden te voorkomen is het informed consent aan het begin van het interview gezamenlijk doorgenomen. Daarnaast is deze middels de Accessibility Leesniveau Tool op taalniveau gecontroleerd en aangepast.

### **3.6 Betrouwbaarheid en validiteit**

Dit onderzoek maakt gebruik van een unieke single case study, wat een lagere externe validiteit suggereert (Creswell & Creswell, 2022). Casestudies kunnen namelijk niet op dezelfde manier generaliseerbare kwalitatieve conclusies trekken als kwantitatief onderzoek (Flyvbjerg, 2006; Babbie, 1989). De falsificatie van de gevonden resultaten maakt het daarbij wel mogelijk extern valide uitspraken te doen (Flyvbjerg, 2006). Als methode voor het verzamelen van data is onder andere gebruikgemaakt van interviews. Interviews vertonen minder standaardisatie dan kwalitatieve methoden, wat de betrouwbaarheid van het onderzoek vermindert. Om de betrouwbaarheid te waarborgen is gebruik gemaakt van semigestructureerde interviews, waarbij vragen van tevoren zijn opgesteld. Daarnaast wordt de inleiding en instructie steeds op dezelfde manier afgenomen, dit draagt bij aan de betrouwbaarheid van gegevens omdat alle deelnemers op dezelfde manier informatie ontvangen. Om de interne validiteit te waarborgen, is data uitgebreid gedocumenteerd (Halfman, 2019). Interviews zijn opgenomen met een voicerecorder en getranscribeerd. Ook zijn tijdens en achteraf de interviews aantekeningen gemaakt. Daarnaast moet, om de externe validiteit in kwalitatief onderzoek te waarborgen, volgens Lincoln en Guba (1985) de onderzochte context gedetailleerd worden beschreven. Om deze reden zijn de interviewvragen en de topiclijst weergegeven in de bijlage, tevens is uitgebreid gepresenteerd hoe data is geanalyseerd.

## Hoofdstuk 4. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de bevindingen uit de interviews en de content analyse geanalyseerd. De drie hierop volgende paragrafen zullen elk een antwoord geven op de vijf deelvragen uit hoofdstuk 1.

### 4.1 Overheidscommunicatie

In deze paragraaf staat centraal hoe de Rijksoverheid communiceert naar burgers en of dit aansluit op de behoeften van mensen met een migratieachtergrond. Dit wordt gedaan aan de hand van de concepten bereikbaarheid, toegankelijkheid en begrijpelijkheid. Een beknopt overzicht van deze resultaten is te vinden in tabellen vier en vijf.

#### 4.1.1 Bereikbaarheid

Respondenten met een migratieachtergrond blijken voornamelijk via een brief of e-mail in aanraking te komen met de overheid. Respondenten besteden daarnaast weinig tot geen tijd aan sociale media vanwege een drukke baan of een jong gezin. Wanneer gebruik gemaakt wordt van sociale media, is dit voornamelijk voor het zoeken van afleiding en/ of om vrienden, familie of collega's te volgen:

*“Sociale media zijn voor vrienden”. – (Respondent 1)*

*“Ik gebruik sociale media als een afleiding, maar niet voor belangrijke dingen”. – (Respondent 4)*

Hierbij wordt sociale media dus niet ingezet als middel om belangrijke informatie te ontvangen, zoals overheidsinformatie. Uit gesprekken met de communicatieadviseurs blijkt echter dat de Rijksoverheid groot inzet op het informeren van burgers via sociale media (*zie tabel 4 voor een overzicht van gebruikte communicatiekanalen door de Rijksoverheid*).

**Tabel 4**

Algemene communicatiekanalen Rijksoverheid

Kanalen	Inzet
1. Brief	Hoog
2. E-mail	Hoog
3. Website	Hoog
4. Sociale media	Hoog
5. Callcenter	Gemiddeld
6. Aan de deur	Laag
7. Televisie	Laag

Communicatieadviseur 1 stelt dat het grote gebruik van smartphones onder burgers maakt dat sociale media een uitstekende methode is om via te informeren. Wel wordt opgemerkt dat sociale media ook groepen burgers niet bereikt:

*“Iedereen zit op zijn mobieltje, dus de inzet van sociale media is een hele goede manier om doelgroepen te bereiken. Het punt is alleen, je bereikt er niet iedereen mee”. – (Communicatieadviseur 1)*

Communicatieadviseur 1 geeft daarbij aan dat een sociale media aanpak voor mensen met een migratieachtergrond mogelijk minder effectief is, doordat zij vaker in hun eigen bubbel leven en media slechts gebruiken om in contact te blijven met familie in het herkomstland. Deze inactiviteit kan een negatieve invloed hebben op het succes van sociale media als strategie bij het informeren van burgers met een migratieachtergrond. Zo blijkt ook dat alle vijftien respondenten een voorkeur hebben voor het ontvangen van een brief en/of e-mail. Drie respondenten zijn namelijk van mening dat dit persoonlijker is, waardoor het beter blijft hangen dan bijvoorbeeld sociale media:

*“Ik denk dat dat wat meer blijft hangen en dat lees ik ook echt serieus als ik dat binnenkrijg dan dat ik iets heel snel voorbij ziet komen op de televisie of sociale media. Nee, dat blijft niet heel lang hangen”. – (Respondent 13)*

Daarnaast biedt een brief of de mail aan drie respondenten, die tijdens het interview duidelijk moeite hadden met het spreken en/ of lezen van de Nederlandse taal, de mogelijkheid informatie terug te lezen op het eigen tempo. Het is daarom lastiger wanneer Rijksambtenaren aan de deur komen of wanneer informatie via de televisie gedeeld wordt. Zo blijkt ook dat vier respondenten in dit onderzoek weinig tot geen televisie kijken, zij geven aan te weinig tijd te hebben. Communicatieadviseur 1 stelt wel dat dit medium minder gebruikt zal worden vanwege hernieuwd inzicht dat de overheid niet te veel zou moeten zenden naar burgers. Dit is opvallend aangezien er via andere media even goed gezonden wordt. Ook geven zeven respondenten aan dat zij liever niet willen dat de Rijksoverheid aan de deur komt of belt om te informeren. Vijf respondenten geven aan niet te vertrouwen dat de brenger van het bericht wel degene is die hij/ zij zegt te zijn. Zo blijkt dat eerdere negatieve ervaringen met oplichting of verhalen hierover negatieve invloed kunnen hebben op de geloofwaardigheid van het medium waarop dit heeft plaatsgevonden.

De communicatiestrategie van de Rijksoverheid sluit deels aan bij de behoeften van mensen met een migratieachtergrond uit dit onderzoek, namelijk de verminderde focus op televisie, het behouden van briefpost en de mogelijkheid mails te ontvangen. Wel zet de Rijksoverheid breed in op sociale media, dit zal mogelijk minder effectief zijn bij het bereiken van respondenten uit dit onderzoek. De verwachte effectiviteit van het communicatiemiddel is samengevat in tabel vijf.

## **Tabel 5**

Communicatie voorkeur mensen met een migratieachtergrond

	<i>Brief</i>	<i>E-mail</i>	<i>Website</i>	<i>Sociale media</i>	<i>Callcenter</i> (bellen/ gebeld worden)	<i>Aan de deur</i>	<i>Televisie</i>
<i>Bereikbaarheid</i>	Hoog (persoonlijk)	Hoog (persoonlijk)	X*	Laag (voor vrienden/ afleiding)	Laag (niet gebeld willen worden)	Laag (taalbarrière/ vertrouwen)	Laag (geen tijd)
<i>Toegankelijkheid</i>	Hoog (offline communicatie)	Gemiddeld (makkelijk gebruiken)	Hoog (makkelijk informatie vinden)	Hoog (goed om gaan met sociale media)	Gemiddeld (moeilijk vinden telefoonnummer bij bellen)	X*	X*
<i>Begrijpelijkheid</i>	Gemiddeld**	Gemiddeld**	Gemiddeld**	X*	Gemiddeld**	X*	Gemiddeld**
<i>Begrijpelijkheid</i> (document analyse door mensen met migratieachtergrond)	Hoog (weinig moeilijke woorden)	X*	Gemiddeld (meer moeilijke woorden)	X*	X*	X*	X*

\* Niet meegenomen in het interview

\*\* De gemiddelde score wordt hier verklaard doordat eerste generatie migranten de taal moeilijk kunnen begrijpen, terwijl tweede generatie migranten hier weinig moeite mee hebben.

#### 4.1.2 Toegankelijkheid

Online communicatie is volgens de communicatieadviseurs op dit moment het grootste en belangrijkste communicatiemiddel bij de Rijksoverheid. Veel communicatie is gedigitaliseerd, waarbij online de standaard is geworden, zoals het informeren via sociale media, websites of digitale nieuwsbrieven. Volgens communicatieadviseur 1 wordt de website Rijksoverheid.nl steeds toegankelijker, maar erkent dat het nooit helemaal ideaal is. Wel geven zij aan dat het voor mensen met verminderde digitale vaardigheden mogelijk is contact op te nemen via de telefoon of de mail. Erkend wordt dat het moeilijk kan zijn om te achterhalen naar welk adres gebeld of gemaïld kan worden.

In totaal geven zes respondenten aan moeite te ondervinden met contact opnemen met de Rijksoverheid, denk bijvoorbeeld aan het vinden van het juiste nummer of het krijgen van een bruikbaar antwoord op hun vraag:

*“Ja jij moet bellen andere afdeling, jij moet dit, dit, dit. [...] maar wij buitenland hebben daar problemen mee”. – (Respondent 3)*

*“Ik heb het idee, je vraagt iets en er wordt heel veel eromheen gedraaid en je vraag wordt niet beantwoord”. – (Respondent 4)*

Bellen als alternatief voor online communicatie brengt voor deze respondenten zowel verwarring als onvrede. Wel blijkt dat deelnemers in dit onderzoek redelijk tot goed overweg kunnen met online communicatie. Respondenten zijn digitaal vaardig waardoor de Rijksoverheid niet met een alternatieve toegankelijkheidsstrategie hoeft te komen. Online communicatie is volgens deze respondenten juist een fijne technologische ontwikkeling door de snelheid en het gemak waarbij informatie kan worden opgezocht:

*“Vroeger [...] pakte ik een metrokrantje [...] want ik kom nog van een tijd dat er geen internet was. Toen moest je [...] heel veel moeite nemen. Maar nu [...] in twee seconden weet je alles”. – (Respondent 15)*

Een uitzondering moet echter gemaakt worden voor twee respondenten met een oudere leeftijd, zij gaven aan problemen te ervaren bij het vinden van online-informatie. Ouderdom maakt het voor deze respondenten moeilijker om te gaan met technologische veranderingen:

*“Dat lukt niet meer, het heeft geen nut. Soms probeer ik met internet, maar is moeilijk. [...] ben wel veranderd, maar niet helemaal. [...] ik kan het ook niet meer veranderen. Heb genoeg dingen gehad in het leven, ik blijf bezig [...]. Zo is goed”. – (Respondent 8)*

Online communicatie vormt voor twee respondenten dus een barrière om toegang te krijgen tot informatie. Wel geven zij aan gebruik te maken van de mogelijkheid te bellen of langs een loket te gaan. Bellen is echter ook volgens hen minder goed toegankelijk en zijn er minder loketten waarlangs gegaan kan worden.

De standaard online communicatiestrategie van de Rijksoverheid zal dus op basis van toegankelijkheid goed aansluiten bij de grote groep respondenten die geen moeite ervaren bij het omgaan met online communicatie. Wel blijkt uit paragraaf 4.1.1 dat mensen met een migratieachtergrond liever geen Rijksinformatie ontvangen via bijvoorbeeld sociale media. Afgevraagd kan worden of een uitvoerige online communicatiestrategie passend is voor de respondenten uit dit onderzoek. Ook blijkt dat een online communicatiestrategie voor twee respondenten met een oudere leeftijd een probleem zal vormen. Wel zal volgens communicatieadviseur 1 offline communicatie niet geheel wegvallen.

#### **4.1.3 Begrijpelijkheid**

Er werd zeer verschillend gereageerd op de mate waarin overheidscommunicatie begrijpelijk is. Uit de interviews bleek dat mensen met een eerste generatie migratieachtergrond over het algemeen meer moeite hadden met de leesbaarheid van overheidscommunicatie, dan mensen met een tweede generatie migratieachtergrond. Mensen met een tweede generatie migratieachtergrond gaven namelijk aan weinig problemen te ervaren met het lezen van overheidsteksten. De begrijpbaarheidsproblemen die hierna genoemd worden, gelden daarom nagenoeg alleen voor respondenten met een eerste generatie migratieachtergrond. Wanneer moeite werd ervaren met het lezen van Rijksoverheidscommunicatie vertelde respondenten dat zij over het algemeen wel begrijpen wat er bedoeld wordt, maar dat zij tegen ingewikkelde begrippen aan lopen:

*“Die overheid meestal, wat ik heb gemerkt net als advocaat, die gebruiken echt moeilijke taal en dat is eigenlijk [...] voor buitenlander beetje moeilijk”. – (Respondent 1)*

Dat deze respondenten tegen moeilijke taal aanlopen werd bevestigd wanneer de uitnodigingsbrief en de website van het burgerberaad uit 2006 werd gelezen. Respondenten vonden de volgende woorden moeilijk leesbaar: geschikte, initiatief, specifiek, kiesstelsel,

kiesstelsel piramide, burgerforum en leden. Deze woorden blijken uit de check met de leesniveau tool niet te voldoen aan het vereiste B1-niveau voor Rijksoverheidsteksten. Daarnaast bleek de brief over het algemeen wel op B1-niveau en de website op B2-niveau. Aan de hand van deze analyse kan worden opgemaakt dat de brief makkelijker te lezen zou moeten zijn dan de website. Dit werd bevestigd door acht respondenten uit dit onderzoek. Bijkomstig blijkt dat respondenten die meer moeite ervaren met het begrijpen van de teksten, het vaker eens waren met de analyse van de Accessibility leesniveau tool. Een respondent die tijdens het interview aangaf dat de website minder makkelijk te lezen was zei het volgende:

*“De brief vond ik makkelijker, want als je kijkt naar dat zwarte gedeelte tekst, dan zie je kiesstelsel en piramides. Ik denk dat iemand dan gauw denkt van waar gaat het over?”. – (Respondent 13)*

Deze respondent is het met veel andere respondenten uit dit onderzoek eens dat de Rijksoverheid vaak woorden gebruikt die niet duidelijk zijn, hierbij moet volgens hen gebruik gemaakt worden van makkelijkere woorden. Deze wens past bij de communicatiestrategie van het burgerberaad, aangezien zij aangeven rekening te gaan houden met het taalniveau van teksten. Door middel van een taalniveau tool en een ervaringspanel zullen zij gaan controleren of de teksten op B1-niveau geschreven zijn. Ook zal er gebruik gemaakt worden van zowel; beeld als audio, zodat mensen die moeite ervaren met begrijpen van tekstuele informatie deze in een andere vorm tot zich kunnen nemen.

De brief bleek dus beter begrijpbaar dan de website, vanwege het verschil in het aantal lastige woorden. Wel blijkt dat mensen met een eerste generatie migratieachtergrond in het dagelijks leven te maken krijgen met lastiger te lezen overheidscommunicatie. Wanneer respondenten tegen dit probleem aanlopen, geven zij aan gebruik te maken van hun sociale netwerk, zoals familie, vrienden of collega's. Met name bij respondenten met een niet-westerse migratieachtergrond lijkt er sprake van een sterke collectivistische cultuur, zij helpen elkaar sterk wanneer een lid uit de gemeenschap hulp nodig heeft bij het begrijpen van teksten. Dit zorgt echter wel voor een grote afhankelijkheid van het sociale netwerk, wat een probleem kan vormen wanneer dit wegvalt of er niet is.

Naast de moeilijke woorden uit de brief en de website gaven respondenten aan dat de communicatie soms meer vragen oproept dan dat het duidelijkheid gaf:

*“Zo goed als klaar met hun opgedane kennis het land in te gaan. Hoe ga je dat doen? Waar werk je naar toe. Waar moeten die mensen dan naar toe? Gaan ze op straat staan, gaan ze in een zaaltje communiceren?”. – (Respondent 7)*

Het is belangrijk dat de brief of de website geen vragen oproept bij de lezer of dat deze vragen later in de tekst beantwoord worden aangezien dit een negatieve impact uit kan oefenen op de mate waarin respondenten actie zullen ondernemen. Vragen die respondenten hebben gaan over het doel van het burgerberaad, wat het oplevert voor de burger, wat er met het advies gebeurt, of er al een burgerberaad is geweest en of dit initiatief eenmalig zal zijn.

De overheid communiceert dus veelvuldig via tekstuele communicatie, met als eis dit te doen op B1-niveau. De gepresenteerde communicatie documenten van het nationaal burgerberaad uit 2006 waren volgens de respondenten goed tot gemiddeld te lezen. In de praktijk blijkt echter dat werkelijk ontvangen Rijksoverheidscommunicatie door de respondenten vaak als moeilijker werd gezien dan de gepresteerde documenten uit 2006. De meeste respondenten uit dit onderzoek zijn van mening dat het taalniveau vaak te hoog is. Rijksoverheidscommunicatie sluit dus niet goed aan bij de wensen van de respondenten uit dit onderzoek.

#### **4.1.4 Analyse en antwoord deelvraag één en twee**

Deelvraag één: *“Op welke manier wordt er vanuit de Rijksoverheid extern gecommuniceerd?”*

Deelvraag twee: *“Hoe willen mensen met een migratieachtergrond geïnformeerd worden over het Nationaal Burgerberaad Klimaat?”*

De kanalen die de overheid gebruikt, blijken redelijk in lijn met de kanalen die respondenten gebruiken. Dit komt niet overeen met de theorie aangezien LOK (2022) stelt dat Rijksoverheid kanalen gebruikt die specifieke groepen burgers veelvuldig niet bereiken. Daarnaast blijken respondenten uit dit onderzoek voldoende digitaal vaardig. Opmerkelijk is dat respondenten

overweg kunnen met sociale media, maar niet geïnformeerd willen worden middels sociale media. Dat respondenten uit dit onderzoek geen moeite ervaren met toegankelijkheid van communicatie wijkt af van de theorie van LOK (2022), zij stellen namelijk dat burgers met verminderd sociaal, economisch of cultureel kapitaal minder goed in staat zijn om te gaan met online communicatie. Daarnaast blijkt dat voornamelijk respondenten met een eerste generatie migratieachtergrond moeite ervaren met de begrijpbaarheid van communicatie. Dit komt deels overeen met het LOK (2022) onderzoek. Opvallend is dat LOK (2022) stelt dat voornamelijk mensen met een westerse migratieachtergrond meer moeite ervaren met het begrijpen van communicatie. Dit onderzoek ziet echter geen verschil in de mate waarop mensen met een westerse of niet-westerse migratieachtergrond moeite ervaren met de begrijpbaarheid van communicatie.

Geconcludeerd kan worden dat het antwoord op deelvraag één is dat de overheid vaak gebruikmaakt van briefpost, e-mails, websites en sociale media. Daarbij wordt veel ingezet op een online communicatiestrategie, waarbij de mogelijkheid blijft bestaan offline middelen te gebruiken. Bijkomstig moet de Rijksoverheid voldoen aan het gestelde B1-niveau voor communicatie. Een antwoord op deelvraag twee kan zijn dat mensen met een migratieachtergrond uit dit onderzoek geïnformeerd willen worden door middel van een brief of een e-mail. Respondenten kunnen goed omgaan met online communicatie, maar willen liever niet op deze manier benaderd worden. Ook hebben respondenten uit dit onderzoek de wens dat communicatie vanuit de Rijksoverheid begrijpelijk is, maar zijn van mening dat Rijkscommunicatie vaak gebruikmaakt van moeilijke begrippen.

## 4.2 Bereidheid tot burgerparticipatie

Deze paragraaf bespreekt de bereidheid tot participatie, de argumenten en de rol die communicatie hierin kan spelen. Een eerste verklaring die bereidheid tot participatie beïnvloedt is **politiek wantrouwen**. Uit het interview blijkt dat respondenten die de politiek wantrouwen minder geneigd zijn deel te nemen aan een nationaal burgerberaad. Zo zijn acht van de vijftien respondenten uit dit onderzoek sceptisch tegenover de politiek:

*“Ze praten alleen maar; gebeurt niet echt veel in de tweede kamer [...]. Mensen om mij heen hebben dat ook. Ik heb geen stem hoor”. – (Respondent 5)*

Dat de politiek niet luistert naar de stem van de burger wordt bevestigd wanneer elf respondenten aangeven zich af te vragen of de politiek wel zal luisteren naar het advies van het burgerberaad. Hierbij uitte één islamitische respondent een nog sterkere scepsis tegenover de politiek. Volgens deze respondent met een Marokkaanse afkomst hebben de uitspraken van Geert Wilders ertoe geleid dat moslims vaker geconfronteerd worden met agressie van Nederlandse burgers, wat voor haar het negatieve beeld naar de politiek versterkte. Ook het wantrouwen naar de politiek uit het land van herkomst kan ertoe leiden dat respondenten ook wantrouwend zijn tegenover de Nederlandse politiek. Deze respondenten geven aan niets meer met de politiek te maken willen hebben en zullen zich liever onthouden van participatie wanneer dit in aanraking komt met de politiek.

Daarnaast blijken **tijd, gezinsgerichtheid en afstand** een lage mate van participatiebereidheid te bewerkstelligen. Zeven respondenten geven namelijk aan een druk leven te hebben door een jong gezin of een baan, dit maakt dat zij weinig tijd hebben voor participatie:

*“Dat is echt belangrijk om te moeten doen, maar soms geen tijd. Kijk die leven, werken, hard bezig met die thuis en soms moet je ook voor jouzelf zorgen [...] en ook voor je kindje zorgen” – (Respondent 1)*

Hieruit blijkt dat respondenten het idee dat de burger meer invloed mag uitoefenen wel belangrijk vinden, maar liever na het werk tijd doorbrengen met het gezin. Voor respondenten met een oudere leeftijd is tijd niet zo zeer een barrière voor deelname, maar afstand. Zo gaf respondent 7 aan door lichamelijke problemen moeite te hebben met een lange reis:

*“Het is te vermoeiend voor mij. Als ik een rondje boodschappen ga doen ben ik al boven west van”. – (Respondent 7)*

Respondent 7 was echter wel enthousiast over het initiatief en zou mee willen doen, mits het op lokaal niveau wordt georganiseerd. Dit is echter niet het geval voor het NBK. Het gevoel

van **onvoldoende expertise** kan daarnaast ook een lagere mate van participatie bewerkstelligen. Zo blijken vier respondenten van mening onvoldoende kennis te hebben om mee te praten in het burgerberaad:

*“Want ja, je hebt toch met termen te maken die wij niet kennen. [...] net als bij de dokter, hij zegt ook allemaal dingen die ik niet weet. Dus ja, het is wel een beetje moeilijk”. – (Respondent 5)*

De vermelding dat er experts zullen zijn die de respondenten uitleg geven over het onderwerp kon in een enkel geval de deelname positief beïnvloeden. Soms loste de toevoeging van een kennisexpert echter alleen de expertise barrière op, maar niet andere barrières die respondenten hadden, zoals tijd of politiek wantrouwen, waardoor ze alsnog niet mee zouden doen.

Het **onderwerp** van het burgerberaad blijkt daarentegen een mechanisme wat de deelname aan een burgerberaad wisselend kan beïnvloeden. Respondenten zijn voornamelijk bereid te participeren wanneer het onderwerp hun persoonlijke leefomgeving raakt. Respondenten die zelf problemen hadden op financieel gebied zouden sneller meedoen aan een burgerberaad wanneer dit het onderwerp van het burgerberaad zou zijn geweest. Deze respondenten waren daarbij veel minder geneigd te participeren rondom klimaatgerichte onderwerpen. Ze zijn van mening dat andere onderwerpen eerst moeten worden opgelost voordat er naar klimaat gekeken kan worden:

*“Kijk, ik vind het gewoon jammer om te zien [...] dat je gewoon niet aan dingen komt waar je als burger van Nederland recht op hebt. [...] als je aan een woning wil komen dat gaat gewoon niet meer zo makkelijk. Dus voordat ik bij klimaatverandering ben zijn er nog andere maatschappelijke problemen waar we het nu over kunnen hebben”. – (Respondent 15)*

Er blijkt een rangschikking te zijn in behoeftes die vervuld moeten worden. De meest urgente krijgen eerst prioriteit, pas wanneer deze vervuld zijn kan men zich bezighouden met minder urgente behoeftes, zoals bijvoorbeeld zelfactualisatie. Dit blijkt ook voor participatie aan een

burgerberaad over klimaat, waarbij voornamelijk respondenten die problemen ervaren rondom bestaanszekerheid veel minder bereid waren te participeren op het gebied van klimaat dan over bestaanszekerheid. Dit was minder het geval voor respondenten met kleinere of geen zorgen rondom bestaanszekerheid.

Daarenboven kan een **gevoel van handelingsperspectief** de participatie van respondenten uit dit onderzoek vergroten. Deze respondenten geven aan te waarderen dat de burger de mogelijkheid krijgt invloed uit te oefenen op beleid:

*“Je hebt dan een inbreng als burger en er wordt niet van boven gekeken maar er wordt echt onderling in de maatschappij gekeken van wat heerst.” – (Respondent 4)*

Respondenten blijken van mening dat de politiek vaak niet goed begrijpt wat er speelt in de samenleving. Dit kan leiden tot een mismatch tussen genomen maatregelen en de behoeftes van burgers. Het onbegrip van de politiek kan daarbij bijdragen aan een grotere motivatie voor participatie, doordat zorgen kunnen worden aangedragen en eventueel veranderingen doorgevoerd kunnen worden in beleid. Een burgerberaad biedt deze respondenten dus niet slechts een platform voor participatie, maar dient ook als middel dat een gevoel van verantwoordelijkheid voor de maatschappij aanwakkert. Gesteld kan worden dat de hierboven staande factoren op een negatieve en/ of positieve manier een rol spelen bij de participatie van mensen met een migratieachtergrond in dit onderzoek. Wel moet opgemerkt worden dat verwacht wordt dat deze factoren niet specifiek voor deze doelgroep zijn, maar dat deze ook buiten de doelgroep een rol zullen spelen. Mensen zonder migratieachtergrond kunnen ook een drukke baan hebben of de politiek wantrouwen, waardoor ook zij een lagere bereidheid kunnen hebben tot participatie.

#### **4.2.1 Analyse en antwoord op deelvraag drie en vier**

Deelvraag drie: *“In hoeverre hechten mensen met een migratieachtergrond belang deel te nemen aan een nationaal burgerberaad?”*

Deelvraag vier: *“Waarom zijn mensen met een migratieachtergrond wel of niet bereid om te participeren rondom klimaatgerichte onderwerpen?”*

Uit de resultaten blijkt dat of mensen betrokken zijn bij het NBK niet zozeer afhankelijk is van communicatie, maar dat de motivatie voor participatie een grote rol speelt. Daarbij blijkt dat er voor de respondenten voornamelijk veel demotivatoren zijn die beïnvloeden dat de betrokkenheid bij participatie laag is. Dit komt overeen met de theorie uit theoretisch kader, welke stelt dat het waarborgen van inclusiviteit geen garantie is voor of mensen participeren. Giddens (1991) stelt dat of mensen participeren sterk afhankelijk is van de intrinsieke motivatie. Dit kan verklaren waarom er bijkomstig vijf (de)motivatoren voor participatie zijn gevonden. Daarbij blijft het de vraag of communicatie de betrokkenheid van mensen met een migratieachtergrond bij het NBK kan beïnvloeden.

Concluderend kan een antwoord op deelvraag drie zijn dat de respondenten uit dit onderzoek weinig belang hechten bij deelname aan het NBK. Het merendeel van de respondenten zou niet deelnemen vanwege hierboven staande redenen. Slechts het gevoel van handelingsperspectief kan een positieve invloed uitoefenen op motivatie voor deelname. Daarnaast kan deelvraag vier beantwoord worden met de waarneming dat of mensen bereid zijn te participeren rondom klimaatgerichte onderwerpen afhankelijk is van de mate waarin klimaat de persoonlijke leefomgeving raakt. Voornamelijk respondenten die problemen ervaren rondom bestaanszekerheid bleken minder bereid te participeren op het gebied van klimaat. Motivatie voor klimaatgerichte participatie is dus afhankelijk van of dat dit de behoeftes op dat moment vervuld.

### **4.3 De invloed van overheidscommunicatie op burgerparticipatie**

In deze paragraaf wordt besproken of overheidscommunicatie de participatie van mensen met een migratieachtergrond beïnvloedt. Daarnaast wordt geanalyseerd hoe overheidscommunicatie zou kunnen bijdragen aan het wegnemen van barrières voor deelname aan het NBK.

Een antwoord op deelvraag vijf, namelijk: “*In hoeverre is communicatie van invloed op de deelname van mensen met een migratieachtergrond aan het Nationaal Burgerberaad Klimaat?*”, kan zijn dat de bereikbaarheid van communicatie van invloed blijkt op de participatie van de respondenten uit dit onderzoek. Wanneer gebruikte communicatiekanalen door de Rijksoverheid niet aansluiten op de wensen van mensen met een migratieachtergrond zullen zij niet bereikt worden. Een mismatch in kanalen kan in de hand werken dat respondenten uit dit onderzoek minder snel zullen deelnemen aan een nationaal burgerberaad:

*“Nee ja, dan heb ik die brief niet gezien, dan kan ik niks doen ja”. – (Respondent 1)*

Wel blijkt de toegankelijkheid van Rijksoverheidscommunicatie niet tot nauwelijks van invloed op de participatie van de respondenten aan het nationaal burgerberaad. Communicatie via bijvoorbeeld een website wordt juist als positief ervaren doordat dit voordelen biedt om informatie in de eigen tijd terug te lezen:

*“Ja, online kan ik altijd via mail. Dan kan ik die tijd maken”. – (Respondent 2)*

Wel kan moeilijk begrijpbare communicatie afhankelijk van de handelswijze van de respondent soms negatief van invloed zijn op de participatie van voornamelijk mensen met een eerste generatie migratieachtergrond uit dit onderzoek. Aan de ene kant, wanneer de Rijksoverheid haar communicatie niet begrijpelijk formuleert, zullen mensen ook niet de moeite nemen om de tekst te begrijpen:

*“Als je iets niet kan begrijpen, ga je er ook niet in interesseren toch?”. – (Respondent 5)*

Daarnaast zijn er ook respondenten die, wanneer ze communicatie niet begrijpen, aangeven langs te gaan bij familie of vrienden. Concluderend kunnen de communicatie-eigenschappen bereikbaarheid en begrijpelijkheid vaker een negatieve invloed uitoefenen op de participatie van de respondenten uit dit onderzoek dan toegankelijkheid. Afgevraagd kan worden of communicatie ervoor kan zorgen dat genoemde barrières voor deelname aan het nationaal burgerberaad (zie paragraaf 4.2) weggenomen kunnen worden.

Ten eerste kan op basis van verkregen data worden gesteld dat communicatie de barrière “gevoel van onvoldoende expertise” mogelijk zou kunnen verkleinen. Zoals in paragraaf 4.2 is aangehaald, blijkt dat wanneer respondenten het gevoel hebben van onvoldoende expertise, zij minder snel zouden participeren. Hierbij kon informatie over de aanwezigheid van

kennisexperts voor ondersteuning, in sommige gevallen ervoor zorgen dat respondenten toch mee zouden doen aan het NBK. De taak van communicatie ligt dus bij een duidelijke communicatie naar burgers, waarbij de nadruk moet worden gelegd op dat je om mee te doen aan het burgerberaad geen expert hoeft te zijn. Het informeren van burgers hierover kan dan mogelijk, de expertise barrière verminderen.

Daarnaast zou communicatie mogelijk een onderdeel van de barrière “*politiek wantrouwen*” kunnen verminderen. Hierbij wordt bedoeld op de mate waarin respondenten zich afvragen of de politiek wat zal doen met het advies van het burgerberaad. Respondenten betwijfelen of deelname aan het burgerberaad de tijd waard zal zijn:

*“Je moet er wel tijd voor hebben, tijd inbrengen en dan wordt er waarschijnlijk iets heel anders gekozen of niks mee gedaan en dan denk je waarom dan?”. – (Respondent 4)*

Respondenten geven aan te willen weten wat er met het advies gaat gebeuren. Een taak voor communicatie is hierin weggelegd, dat wil zeggen dat burgers geïnformeerd moeten worden over hoe het kabinet om kan gaan met het advies afkomstig uit het nationaal burgerberaad. Op deze manier kan er een meer gemotiveerde inschatting gemaakt worden of deelname aan het burgerberaad de tijd waard zal zijn. Voor de overige barrières uit paragraaf 4.2 is echter geen empirisch bewijs dat communicatie de barrières weg kan nemen.

Geconcludeerd kan worden dat niet bereikbaar, niet toegankelijk en niet begrijpelijk communiceren een negatief effect heeft op de betrokkenheid van mensen met een migratieachtergrond bij het NBK. Echter, blijkt dat wanneer communicatie bereikbaar, toegankelijk en begrijpelijk is, dit niet zozeer veel respondenten stimuleert deel te nemen aan het NBK. Bij communicatie valt dus veel te verliezen, maar weinig te winnen.

## Hoofdstuk 5. Discussie en conclusie

Dit hoofdstuk zal antwoord geven op de volgende onderzoeksvraag: “*Welke rol speelt communicatie vanuit de Rijksoverheid bij het betrekken van mensen met een migratieachtergrond bij het Nationaal Burgerberaad Klimaat?*”. Hierop volgt een discussie, limitaties en aanbevelingen.

### 5.1 Beantwoording hoofdvraag

De bereikbaarheid van overheidscommunicatie kan een rol spelen bij het betrekken van mensen met een migratieachtergrond bij het NBK. De betrokkenheid kan namelijk afnemen wanneer de Rijkscommunicatiekanalen niet aansluiten bij de kanalen die respondenten gebruiken. De toegankelijkheid van overheidscommunicatie speelt echter een kleinere rol bij het betrekken van mensen met een migratieachtergrond bij het NBK. Respondenten uit dit onderzoek bleken namelijk voldoende digitaal vaardig, waardoor zij in staat zijn toegang te krijgen tot participatie-informatie. De mate waarin overheidscommunicatie begrijpelijk is blijkt soms een rol te spelen bij participatie deelname. Voornamelijk respondenten met een eerste generatie migratieachtergrond bleken moeite te ervaren met het lezen van ingewikkelde termen, wat soms deelname aan het NBK negatief kon beïnvloeden. Concluderend speelt communicatie een negatieve rol bij het betrekken van mensen met een migratieachtergrond bij het NBK, wanneer deze onbereikbaar, ontoegankelijk en onbegrijpelijk is.

### 5.2 Discussie

De bevindingen rondom bereikbaarheid wijken af van de theorie, deze stellen namelijk dat communicatiekanalen gebruikt door de Rijksoverheid niet goed aansluiten bij de behoeften van specifieke groepen burgers (LOK, 2022). Hierdoor zouden “*unusual suspect*”, waaronder mensen met een migratieachtergrond, minder goed op de hoogte zijn van participatie-initiatieven (Daft & Lengel, 1984). Hier blijkt vanuit de data niet zozeer sprake van. Een verklaring hiervoor kan zijn dat het onderzoek van LOK (2022) heeft gekeken naar een meer diverse groep burgers die de overheid niet bereikt. Dit onderzoek heeft alleen gekeken naar mensen met een migratieachtergrond, wat er mogelijk voor kan zorgen dat uitkomsten van dit onderzoek afwijken.

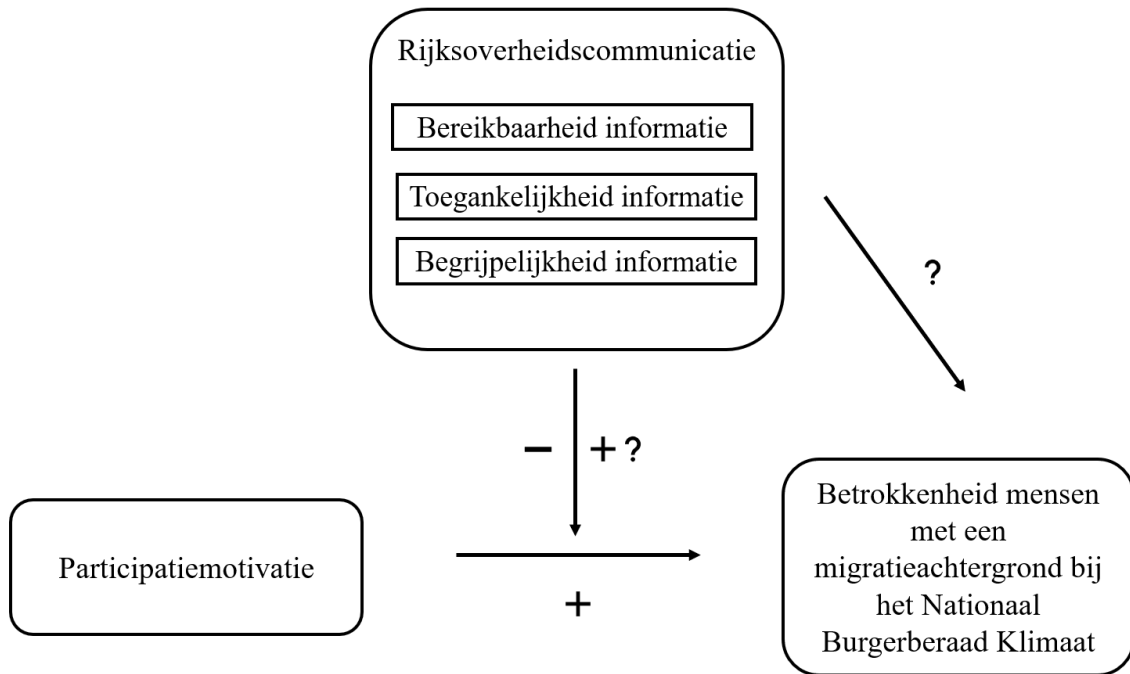
Daarnaast blijken respondenten uit dit onderzoek voldoende digitaal vaardig, in tegenstelling tot de literatuur uit het theoretisch kader. De theorie beschrijft echter wel dat leeftijd de mate waarin mensen digitale vaardigheden bezitten beïnvloed, dat wil zeggen dat: *“hoe ouder men is, hoe minder digitale vaardigheden men heeft”* (LOK, 2022, p. 29). Dit kan ook verklaren waarom de bevindingen uit dit onderzoek afwijken, aangezien slechts twee respondenten met een oudere leeftijd geïnterviewd zijn. De meeste respondenten uit dit onderzoek hebben een middelbare leeftijd, waardoor zij geen moeite ervaarde met het gebruik van digitale middelen.

De bevindingen rondom begrijpbaarheid komen deels overeen met de theorie. LOK (2022) stelt echter dat laaggeletterdheid vaker voorkomt bij mensen met een niet-westerse migratieachtergrond (LOK, 2022). Dit onderzoek ziet vanuit de empirie geen aanleiding om te stellen dat voornamelijk mensen met een niet westerse migratieachtergrond meer moeite hebben met het begrijpen van teksten. Een mogelijke verklaring hiervoor kan zijn dat in de beginfase van het leren van de taal, beide groepen tegen vergelijkbare uitdagingen aanlopen. Naarmate de tijd vordert kan er een verschil ontstaan in de voortgang, door bijvoorbeeld meer taalkundige of culturele overeenkomsten bij mensen met een westerse migratieachtergrond.

Al met al kan op basis van de data gesteld worden dat overheidscommunicatie de deelname van mensen met een migratieachtergrond aan het NBK slechts negatief kan beïnvloeden. Dit biedt een hernieuwd inzicht op de literatuur, aangezien deze ook stellen dat overheidscommunicatie de deelname aan een burgerberaad positief kan beïnvloeden (LOK, 2022; Daft & Lengel, 1984; van Dijk, 2020; De Blasio, Colasanti & Selva, 2020; Boutellier, 2014). Vanuit de data is hier geen bewijs voor gevonden. Omdat communicatie de deelname wel negatief kan beïnvloeden, zou bereikbare, toegankelijke en begrijpbare communicatie een randvoorwaarde moeten zijn. Daarbij blijkt uit de resultaten, zoals Giddens (1991) al aangaf dat motivatie voor participatie een grote invloed heeft op de betrokkenheid van burgers bij participatie initiatieven. Motivatie kan namelijk de deelname aan het NBK zowel negatief als positief beïnvloeden. De vraag is dus in hoeverre overheidscommunicatie een dominante factor is voor deelname aan het burgerberaad. Om dit hernieuwde inzicht op de literatuur te duiden is een verbeterd conceptueel model opgesteld, deze presenteert de nieuwe relatie tussen de verschillende factoren (*zie figuur 4*).

#### Figuur 4

Aangepast conceptueel model na hernieuwd inzicht uit empirie



In dit conceptueel model is er een nieuw hoofdverband, namelijk X participatiemotivatie en Y betrokkenheid van mensen met een migratieachtergrond bij het NBK. Op basis van de empirie blijkt namelijk dat hoe meer participatiemotivatie er is, hoe meer mensen betrokken zullen zijn bij het NBK en andersom. Ook is ondervonden dat wanneer communicatie vanuit de overheid niet bereikbaar, niet toegankelijk en niet begrijpelijk is, de participatiemotivatie en de betrokkenheid van mensen met een migratieachtergrond bij het NBK afneemt. Afgevraagd kan worden of overheidscommunicatie ook een positief modererend effect kan hebben, namelijk dat dit de participatiemotivatie en de betrokkenheid van mensen met een migratieachtergrond versterkt. Dat is echter op basis van de verkregen resultaten lastig vast te stellen. Daarnaast is ook niet zeker of overheidscommunicatie een direct effect heeft op de betrokkenheid van respondenten bij het NBK.

### 5.3 Limitaties

Het gebrek aan taalvaardigheid, van voornamelijk respondenten met een eerste generatie migratieachtergrond, kan een beperking vormen voor dit onderzoek. Gedurende het interview hadden sommige respondenten namelijk moeite met het begrijpen en spreken van de Nederlandse taal. Dit had als gevolg dat zij soms niet begrepen wat er met een vraag bedoeld werd, of het moeilijk vonden een uitgebreid antwoord te geven op de vraag. Hierdoor antwoorden zij vaker met ja, nee of ik weet het niet, wat de mate van diepgang van de interviews negatief beïnvloedde. Een meer belangrijke beperking kan zijn dat antwoorden door de onderzoeker sneller mis geïnterpreteerd kunnen worden. Door de verminderde taalvaardigheid kunnen nuances in taal verloren gaan. Dat data mogelijk verkeerd geïnterpreteerd is, kan de validiteit en de betrouwbaarheid van dit onderzoek op een manier aantasten waarbij de vraag is of de geregistreerde antwoorden van de onderzoeker overeenkomen met de ervaringen van de respondenten. Wel zijn er een aantal maatregelen genomen, zo zijn van tevoren alle vragen gecontroleerd op B1-niveau en waar nodig aangepast. Daarnaast is tijdens het interview ook gebruikgemaakt van non-verbale communicatie, zoals gebaren, handbewegingen of gezichtsuitdrukkingen. In het vervolg zou ook gebruikgemaakt kunnen worden van een tolk.

Een tweede beperking van dit onderzoek kan zijn dat de onderzoeker zonder migratieachtergrond, mensen met een migratieachtergrond heeft onderzocht. De vraag is namelijk of de onderzoeker, vanwege het niet hebben van een migratieachtergrond, de leefwereld van de respondenten volledig kan begrijpen. Gesteld wordt namelijk dat: “als je iets wilt begrijpen, dan moet je het hebben meegemaakt” (Thompson, 1998, p. 12). Het verschil in culturele waarden en normen kan daarbij tot gevolg hebben dat de onderzoeker mogelijk de verhalen van de respondenten niet volledig begrijpt en zich niet volledig kan inleven. Bovendien kunnen mensen met een migratieachtergrond wantrouwend zijn informatie te delen over kwesties die etnisch geladen zijn. Om ervoor te zorgen dat respondenten voldoende vertrouwen hadden, zijn respondenten geworven via een familielid en een kennis. Het verschil in vertrouwen werd duidelijk door de straatinterviews. Een aanzienlijk aantal mensen was wantrouwend deel te nemen aan het interview, in tegenstelling tot de respondenten uit dit onderzoek. Zij gaven aan alleen mee te doen omdat ze het familielid of de kennis vertrouwden. In het vervolg zou op een eerder moment een kennismakingsgesprek gehouden kunnen worden om een betere vertrouwensband te scheppen.

## **5.4 Aanbevelingen**

### **5.4.1 Aanbevelingen voor vervolgonderzoek**

Zoals gebleken uit de discussie is er op basis van de empirie een nieuwe variabele (participatiemotivatie) gevonden die sterk kan verklaren of mensen met een migratieachtergrond wel of niet participeren. Hierbij is niet duidelijk of overheidscommunicatie de participatiemotivatie en de betrokkenheid van mensen met een migratieachtergrond kan versterken. Een aanbeveling voor vervolgonderzoek zou kunnen zijn om de relatie tussen participatiemotivatie en deelname van mensen met een migratieachtergrond bij het NBK verder te onderzoeken. Naar verwachting kunnen er meer motivatoren gevonden worden die participatie positief en/ of negatief beïnvloeden. Daarnaast kan onderzoek in het vervolg uiteenzetten of communicatie het hoofdverband kan versterken en op welke wijze communicatie de deelname van mensen met een migratieachtergrond positief kan beïnvloeden. Hier ligt namelijk ook handelingsperspectief voor de communicatieadviseurs van het NBK. Gebruik zal moeten worden gemaakt van een meer diverse en grotere sample voor een hogere validiteit van het onderzoek. Dit maakt het tevens mogelijk te achterhalen hoe factoren als het functioneren van overheidscommunicatie en participatiemotivatie differentiëren voor respondenten met verschillende persoonskenmerken.

### **5.4.2 Aanbevelingen voor praktijk**

Dit onderzoek kent tevens enkele praktische aanbevelingen. Participatiemotivatie blijkt een belangrijke factor voor participatie deelname, om deze reden is het van belang motivatie, waar nodig, te stimuleren. Daarbij is er sprake van twee soorten motivatoren, materieel en immaterieel (Alford, 2002). Voor een goed functionerend burgerberaad is immateriële motivatie echter belangrijker. Bijkomstig zijn er verschillende functies die immateriële motivatie kunnen vergroten (Al Sader, 2023). Voor een enkel van deze functies is een aanbeveling gedaan hoe het NBK deze kan stimuleren (*zie tabel 6*).

**Tabel 6**

Stimulatie motiverende functie mensen met een migratieachtergrond

<b>Motiverende functie</b>	<b>Stimulatie</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Sociale druk: <i>druk die vanuit de gemeenschap wordt uitgeoefend</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Benadruk dat burgerparticipatie de norm is binnen de gemeenschap</li><li>• Zorg voor inspirerende participatie rolmodellen</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Waarden: <i>ideaal om bij te dragen aan gemeenschap</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Benadruk gedeelde waarden en normen</li><li>• Succesverhalen, laat zien wat de opbrengst was van eerdere participatie</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ontevredenheid: <i>gang van zaken rondom klimaat</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Maak uitdagingen en problemen op het gebied van klimaat zichtbaar</li><li>• Maak gebruik van statistieken, verhalen en feiten</li></ul>

Daarnaast zijn er, om de randvoorwaarde voor bereikbare, toegankelijke en begrijpbare communicatie te waarborgen, twee soorten communicatiestrategieën nodig. Zo moet gebruikgemaakt worden van een standaard communicatiestrategie in combinatie met specifieke strategieën die aansluiten op de te bereiken doelgroep. Onder de standaard communicatiestrategie wordt verstaan een communicatieaanpak die, ongeacht de doelgroep, altijd ingezet kan worden. Zie tabel zeven voor een compleet overzicht van de standaard communicatiestrategie voor het NBK.

**Tabel 7**

Advies standaard communicatiestrategie voor het NBK

<b>Bereikbaarheid</b>	<b>Toegankelijkheid</b>	<b>Begrijpbaarheid</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Maak gebruik van diverse media voor het bereiken van het maxi publiek</li><li>• Standaard kan gebruikgemaakt worden van een brief, e-mail en website</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zorg voor een mogelijkheid informatie offline te vinden</li><li>• Dit kan via een brief, een callcenter of een loket</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zorg ervoor dat communicatie standaard op B1-niveau geschreven wordt</li><li>• Vermijd jargon en technische termen</li><li>• Controleer de tekst op B1-niveau bijvoorbeeld met <a href="http://www.ishetb1.nl">www.ishetb1.nl</a>; <a href="http://www.accessibility.nl">www.accessibility.nl</a>; of de app “Lees simpel”</li></ul>

Naast een algemene strategie, moeten specifieke strategieën worden overwogen. Zo wijkt bijvoorbeeld de specifieke strategie voor de doelgroep, migratieachtergrond, leeftijd tussen de 36 en 48 jaar, mbo of lager, af van de standaardstrategie doordat er geen online alternatief nodig is. Het NBK kan dus gebruik maken van een standaard communicatie aanpak, om echter om te gaan met de diversiteit in de samenleving is het belangrijk dat er specifiek naar de behoeften van de doelgroep wordt gekeken.

## **5.5 Conclusie**

De wetenschap zou dus onderzoek kunnen doen naar motivatoren en demotivatoren voor participatie, waarbij de rol van communicatie verder uitgediept moet worden. In de praktijk is het belangrijk participatiemotivatie aan te wakkeren en communicatie af te stemmen op de te bereiken doelgroep. Hiervoor is het zaak dat de behoeften van de te bereiken doelgroep worden begrepen en gehoord. Dit onderzoek vormt een fundament in die richting.

## Hoofdstuk 6. Literatuurlijst

- Adviescommissie Burgerbetrokkenheid bij klimaatbeleid. (2021). *Betrokken bij klimaat*. Geraadpleegd via <https://open.overheid.nl/documenten/ronl-ffc3e3ce-a5d5-4bf7-858a-7a6c61a8ceb7/pdf>
- Alford, J. (2002). Why do public-sector clients coproduce? Toward a contingency theory. *Administration & Society*, 34(1), 32–56. <https://doi.org/10.1177/0095399702034001004>
- Al Sader, N. (2023). *Entrepreneurial citizenship in urban regeneration*. Geraadpleegd via <https://doi.org/10.7480/abe.2023.16>
- Baan, J., Frankenhuis, R., & De Jong, G. (2001). *Laat maar zien wie je bent! Non-verbale lesmethode sociaal-emotionele weerbaarheid asielzoekerskinderen*. Geraadpleegd via [PH . Laat maar zien! 2015 \(pharos.nl\)](https://www.pharos.nl)
- Babbie, E. R. (1989). *The Practice of Social Research*. Wadsworth Publishing Company.
- Bohenn, E., Ceulemans, C., Van de Guchte, C., Kurvers, J., Van De Guchte, C., & Van Tendeloo, T. (2004). *Laaggeletterd in de Lage Landen. Nederlandse Taalunie*. <https://research.tilburguniversity.edu/en/publications/laaggeletterd-in-de-lage-landen>
- Bommeljé, Y., & Keur, P., A. (2022). *De burger kan het niet alleen*. Geraadpleegd via [De burger kan het niet alleen | Rapport | Kennisbank Openbaar Bestuur \(kennisopenbaarbestuur.nl\)](https://kennisopenbaarbestuur.nl)
- Boogaard, G., Michels, A., Cohen, J., Smets, P. G. S. M., Binnema, H., & Vlind, M. (2016). *G1000 Ervaringen met burgertoppen. Boom bestuurskunde*. Geraadpleegd via [G1000 978-94-6236-664-0 1..108 \(universiteitleiden.nl\)](https://www.g1000.nl)
- Boutellier, H. (2014). Active citizenship: from panacea to political program - In search of an appealing narrative. *Palgrave Macmillan*. 206–222. [https://doi.org/10.1057/9781137351630\\_11](https://doi.org/10.1057/9781137351630_11)
- Brenninkmeijer, A. (2021). *Betrokken bij klimaat: Burgerfora aanbevolen*.

- Geraadpleegd van [www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2021/03/21/adviesrapport-betrokken-bij-klimaat](http://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2021/03/21/adviesrapport-betrokken-bij-klimaat).
- Callahan, K. (2007). Citizen Participation: Models and Methods. *International Journal Of Public Administration*, 30(11), 1179–1196.  
<https://doi.org/10.1080/01900690701225366>
- Caluwaerts, D., & Reuchamps, M. (2015). Strengthening democracy through bottom-up deliberation: An assessment of the internal legitimacy of the G1000 project. *Acta Politica*, 50(2), 151–170. <https://doi.org/10.1057/ap.2014.2>
- Cannaerts, N. (2021), Crisis communication in public emergencies: Multistakeholders perspectives. *International Journal of Emergency Services*, 10(1), 112-130.  
<https://doi.org/10.1108/IJES-07-2019-0038>
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2020). *Verkenning Bevolking 2050: Meer inwoners met een migratieachtergrond*. Geraadpleegd via <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2020/28/verkenning-bevolking-2050-meer-inwoners-met-een-migratieachtergrond>
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2020). *Wie gebruikt het vaakst sociale media? – Nederland in cijfers 2020*. Geraadpleegd <https://longreads.cbs.nl/nederland-in-cijfers-2020/wie-gebruikt-het-vaakst-sociale-media/>
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (z.d.). *Wat is het verschil tussen de eerste en tweede generatie?* Geraadpleegd via <https://www.cbs.nl/nl-nl/faq/specifiek/wat-is-het-verschil-tussen-de-eerste-en-tweede-generatie->
- Christensen, J., Aarøe, L., Baekgaard, M., Herd, P., & Moynihan, D. P. (2019). Human Capital and Administrative Burden: The Role of Cognitive Resources in Citizen-State Interactions. *Public Administration Review*, 80(1), 127-136.  
<https://doi.org/10.1111/puar.13134>
- Communicatie Nationaal Burgerberaad Klimaat. (2024). *Communicatie strategie Nationaal Burgerberaad Klimaat*. Geraadpleegd via interne samenwerkingsruimte
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2022). *Research design: Qualitative, quantitative, and*

*mixed methods approaches* (6th ed.). Sage.

Daft, R. L., & Lengel, R. H. (1986). Organizational information requirements, media richness and structural design. *Management Science*, 32(5), 554–571.  
doi:10.1287/mnsc.32.5.554

Dean, E. B., Schilbach, F., & Schofield, H. (2017). Poverty and cognitive function. In C. B. Barrett, M. R. Carter, & J.-P. Chavas (Eds.), *The economics of poverty traps*. University of Chicago Press, 57–118. doi:10.7208/chicago/9780226574448.001.0001

De Blasio, E., Colasanti, C., & Selva, D. (2020). Public Communication and the Barriers to Participation: The Case of Rome from an Open Government Perspective. *Directory of Open Access Journals*. <https://doi.org/10.1285/i20356609v13i2p1152>

De Koning, F., den Ridder, J., Peters, S., Blijleven, W., & de Kluizenaar, Y. (2023). *SCP-reflectie op het organiseren van burgerfora: Vier aandachtspunten vanuit het burgerperspectief*. Geraadpleegd via <https://repository.scp.nl/bitstream/handle/publications/1382/Kennisnotitie%2bOrganiseren%2bvan%2bburgerfora.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Den Ridder, J., Jacobs, K. T. E., Rosema, M., & Van Ham, C. T. (2021). Democratische innovatie in Nederland: het perspectief van burgers: Startnotitie vervaardigd ten behoeve van het project Revitalized Democracy for Resilient Societies. *Redress*. Geraadpleegd via <https://repository.ubn.ru.nl/bitstream/handle/2066/287055/287055.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dienst Publiek en Communicatie. (2022). *Kerngegevens mediabestedingen Rijksoverheid 2022*. Geraadpleegd via interne samenwerkingsruimte.

Dietz, S., & Stern, N. (2008). Why economic analysis supports strong action on climate change: a response to the Stern Review's critics. *Review of Environmental Economics and Policy*, 2(1), 94–113. <https://ssrn.com/abstract=1665040>

Dinjens, M. (2010). Burgerparticipatie in de lokale politiek. Een inventarisatie van gemeentelijk beleid en activiteiten op het gebied van burgerparticipatie. *Instituut voor Publiek en Politiek*. Geraadpleegd via [Burgerparticipatie in de lokale politiek Een](#)

[inventarisatie van gemeentelijk beleid en activiteiten op het gebied van burgerparticipatie - PDF Gratis download \(docplayer.nl\)](#)

Dreijerink, L., Kruize, H., & Van Kamp, I. (2009). *Burgerparticipatie in beleidsvorming.*

*Resultaten*

*van een verkennende literatuurreview.* Geraadpleegd via

<https://rivm.openrepository.com/bitstream/handle/10029/258093/830950003.pdf?sequence=3>

Driessen, P., Vermeulen, W. (1995). Network management in perspective. In: Glasbergen, P. (eds) *Managing Environmental Disputes.* Environment & Management, vol 5.

Springer, Dordrecht. [https://doi.org/10.1007/978-94-011-0766-2\\_10](https://doi.org/10.1007/978-94-011-0766-2_10)

Drosterij, G., & Peeters, R. (2011). De nieuwe burgerlijkheid: participatie als conformerende zelfredzaamheid. *Beleid en Maatschappij*, 38(4), 456–472.

[https://www.researchgate.net/publication/325343480\\_De\\_nieuwe\\_burgerlijkheid\\_participatie\\_als\\_conformerende\\_zelfredzaamheid](https://www.researchgate.net/publication/325343480_De_nieuwe_burgerlijkheid_participatie_als_conformerende_zelfredzaamheid)

Edelenbos, J., Teisman, G., & Reudink, M. (2001). Interactieve beleidsvorming als

sturingsopgave. een essay over de (onbenutte) potenties van interactieve beleidsvorming voor de ontwikkeling van de groene Delta. Erasmus Universiteit.

El Fakiri, F., & Bouwman-Notenboom, J. (2016). Gezondheid van oudere migranten in de vier grote steden. *GGD: Amsterdam, The Netherlands.*

Flyvbjerg, B. (2006). Five Misunderstandings About Case Studies. *Qualitative Inquiry* 12(2), 219–245. <https://doi.org/10.1177/1077800405284363>

Froonjian, J., & Garnett, J. L. (2013). Reaching the hard to reach: drawing lessons from research and practice. *International Journal of Public Administration*, 36(12), 831–839. <https://doi.org/10.1080/01900692.2013.795161>

Fugard, A. J. B., & Potts, H. W. W. (2015). Supporting thinking on sample sizes for thematic analyses: a quantitative tool. *International Journal of Social Research Methodology*, 18(6), 669–684. <http://dx.doi.org/10.1080/13645579.2015.1005453>

Fung, A. (2006). Varieties of Participation in Complex Governance. *Public Administration Review*, 66(s1), 66–75. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2006.00667.x>

- Garnett, J., Marlowe, J., & Pandey, S. K. (2008). Penetrating the Performance Predicament: Communication as a Mediator or Moderator of Organizational Culture's Impact on Public Organizational Performance. *Public Administration Review*, 68(2), 266–281. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2007.00861.x>
- Germes, L., & Wiekens, C. (z.d). Participatie met oog voor verschil. *Hanzehogeschool Groningen*.  
[Essay Participatie met oog voor verschil Germes en Bouw jan2023.pdf](https://www.hanze.nl/essay-participatie-met-oog-voor-verschil-germes-en-bouw-jan2023.pdf)  
(hanze.nl)
- Geurkink, B., & Miltenburg, E. (2023). *Somber over de samenleving? Een studie naar verschillen in maatschappelijk onbehagen in Nederland*. Verkregen via [Somber over de samenleving? \(scp.nl\)](https://www.scp.nl/publicaties/onderzoek-en-publicaties/2023/01/somber-over-de-samenleving)
- Giddens, A. (1991). *Modernity and self-identity: Self and society in the late modern age*. Cambridge: Polity Press.
- Glucker, A. N., Driessen, P. P., Kolhoff, A., & Runhaar, H. A. (2013). Public participation in environmental impact assessment: why, who and how?. *Environmental impact assessment review*, 43, 104–111.
- Gottesman, R. L., Bennett, R. E., Nathan, R. G., & Kelly, M. S. (1996). Inner-city adults with severe reading difficulties: A closer look. *Journal of Learning Disabilities*, 29(6), 589–597. doi:10.1177/002221949602900603
- Greef, M. D., Segers, M., & Nijhuis, J. (2018). Feiten & Cijfers Laaggeletterdheid: De invloed van lage basisvaardigheden op deelname aan de maatschappij. Maastricht University School of Business and Economics, 2-47.
- Halfman, I. (2019). *Validiteit en betrouwbaarheid in kwalitatief onderzoek*. Geraadpleegd via <https://www.studiemeesters.nl/scriptie/validiteit-en-betrouwbaarheid-kwalitatief-onderzoek/>
- Hoevenagel, R., & Joossen, J. (2023). *Wie bereikt de (Rijks)overheid niet? Literatuurstudie naar inclusieve informatie en dienstverlening van de (Rijks)overheid*. (LOK: Leids Onderzoeks Collectief). Geraadpleegd via <https://www.communicatierijk.nl/binaries/communicatierijk/documenten/publicaties/2022/11/11/update-literatuurstudie-mensen-de-rijks-overheid-niet->

[bereikt/DEFINITIEF+LOK\\_DTrapport\\_Wie-bereikt-de-%28Rijks%29overheid-niet.pdf](#)

Howlett, M. (2009). Government Communication as a Policy Tool: A Framework for Analysis. *Canadian Political Science Review*, 3(2), 23–37.

<https://doi.org/10.24124/c677/2009134>

Jacquet, V. (2017). Explaining non-participation in deliberative mini-publics. *European Journal Of Political Research*, 56(3), 640–659. <https://doi.org/10.1111/1475-6765.12195>

Jongen, E., Bolhaar, J., van Elk, R., Koot, P., & van Vuuren, D. (2019).

Inkomensongelijkheid naar

migratieachtergrond. *Centraal Planbureau*. Geraadpleegd via [cpb-policy-brief-2019-06-inkomensongelijkheid-naar-migratieachtergrond\\_0.pdf](#)

Leyenaar, M. (2009). *De burger aan zet: Vormen van burgerparticipatie: inventarisatie en Evaluatie*. Geraadpleegd via [78585.pdf \(ru.nl\)](#)

Lincoln, Y. S., Guba, E. G. (1985). Naturalistic inquiry. *International Journal Of Intercultural Relations*, 9(4), 438–439. [https://doi.org/10.1016/0147-1767\(85\)90062-8](https://doi.org/10.1016/0147-1767(85)90062-8)

Liu, B. F., Horsley, S. J., & Yang, K. (2012). Overcoming Negative Media

Coverage: Does Government Communication Matter?. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 22(3), 597–621.

<https://doi.org/10.1093/jopart/mur078>

Marshall, B., Cardon, P. W., Poddar, A., & Fontenot, R. J. (2013). Does Sample Size Matter in Qualitative Research?: A Review of Qualitative Interviews in is Research. *Journal Of Computer Information Systems*, 54(1), 11–22.

<https://doi.org/10.1080/08874417.2013.11645667>

Martin, T. (2007). Muting the Voice of the Local in the Age of the Global: How Communication Practices Compromised Public Participation in India's Allain Dunhangan Environmental Impact Assessment. *Environmental Communication* 2(2), 171–193. doi:10.1080/17524030701642595

- May, J. (2006). Ladders, stars and triangles. Old and new theory for the practice of public participation. *International Journal of Market Research*, 48, 305-319.
- Mayfield, M., & Mayfield, J. (2014). What workers want: A global perspective. *Competitiveness Review*, 24(4), 332–346. <https://doi.org/10.1108/CR-01-2013-0006>.
- Mayfield, M., Mayfield, J., & Walker, R. (2020). Fundamental Theories of Business Communication. *New perspectives in organizational communication*. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-57741-4>
- Michels, A. (2021). Wat kunnen we leren van lokaal georganiseerde burgerfora? In Nationale Burgerfora: Verkenning van nationale burgerfora als democratisch gereedschap (pp. 32-44). Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- Ministerie van Economische Zaken en Klimaat. (2022). *Hernieuwde 'Zet ook de knop om' - campagne biedt tips om energiezuinig de winter door te komen*. Geraadpleegd via <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2022/10/17/hernieuwde-zet-ook-de-knop-om-campagne-biedt-tips-om-energiezuinig-de-winter-door-te-komen>
- Monnikhof, R., & Edelenbos, J. (2001). Lokale interactieve beleidsvorming. Utrecht: Uitgeverij Lemma bv.
- Mullainathan, S., & Shafir, E. (2018). Decision Making and Policy in Contexts of Poverty. *Princeton University Press*, 281–298. <https://doi.org/10.2307/j.ctv550cbm.22>
- Nationaal Isolatieprogramma. (z.d.). *Slim klimaat energie besparen urgentie Nationaal Isolatieprogramma duurzame warmtebronnen groen gas circulariteit urgentie*. Geraadpleegd via [Nationaal Isolatieprogramma \(overheid.nl\)](https://www.nationaalisolatieprogramma.nl)
- Nationaal Klimaat Platform - Overlegorgaan Fysieke Leefomgeving. (z.d.). *Overlegorgaan Fysieke Leefomgeving*. Geraadpleegd via <https://www.overlegorgaanfysiekeleefomgeving.nl/actuele+projecten/actuele+projecten+overzicht/nationaal+klimaat+platform/default.aspx>
- Open overheid. (2017). *Uitgangspunten overheidscommunicatie*. Geraadpleegd via <https://open.overheid.nl/repository/ronl-98b24a9755d3a1746c98c6538ff1e9a522f61754/1/pdf/UitgangspuntenOverheidscom.pdf>

Overlegorgaan Fysieke leefomgeving. (z.d.). *Nationaal Burgerberaad Klimaat*. Geraadpleegd via

<https://www.overlegorgaanfysiekeleefomgeving.nl/actuele+projecten/actuele+projecten+overzicht/nationaalburgerberaadklimaat/default.aspx>

Peters, A., Schalk, J., Meijneken, D., Mensinga, C., & Voutz, H. (2012). Veranderingen in de relatie tussen overheid en burger, een uitdaging voor onderzoekers: een verkenning van de VSO-netwerkgroep. *Beleidsonderzoek online*.  
doi:10.5553/Beleidsonderzoek.000010

Procesverslag Burgerforum Kiesstelsel. (z.d.). *Procesverslag Burgerforum Kiesstelsel Bijlage bij advies 'Met één stem meer keus'*. Geraadpleegd via  
<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-30184-11-b1.pdf>

Putters, K. (2015). Voorbij Den Haag. Opgaven in en van de gedecentraliseerde verzorgingsstaat (Overheidslezing 2015).

Ragnedda, M. (2018). Conceptualizing Digital Capital. *Telematics and Informatics*, 35(8).  
doi:10.1016/j.tele.2018.10.006

Reulink, N., & Lindeman, L. (2005). Kwalitatief onderzoek: Participerende observatie.  
Verkregen via [Kwalitatief onderzoek \(ru.nl\)](http://www.kwalitatiefonderzoek.ru.nl)

Skidmore, P., Bound, K., & Lownsborough, H. (2006). Community participation: Who benefits? *Joseph Rowntree Foundation*. <http://social-capital.net/docs/1802-community-network-governance.pdf>

Snel, E., Custers, G., & Engbersen, G. (2018). Ongelijkheid in de participatiestad. *Mens & Maatschappij* 93(1), 31-57. doi:10.5117/MEM2018.1.SNEL

Startdocument. (2022). Nationaal burgerforum over klimaat- en energiebeleid. Startdocument – Deel 1: Politieke besluitvorming. Geraadpleegd via  
[www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2022/11/15/startdocument-nationaal-burgerforum-klimaat-en-energiebeleid](http://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2022/11/15/startdocument-nationaal-burgerforum-klimaat-en-energiebeleid).

Stichting Lezen & Schrijven. (z.d.). *Feiten & Cijfers Laaggeletterdheid*. Geraadpleegd via

- Thompson, T. (1998). Speak for yourself. *Nursing standard*, (12)23, 16–16.  
<https://doi.org/10.7748/NS.12.23.16.S33>.
- Uittenbroek, C. J., Mees, H. L., Hegger, D. L., & Driessen, P. P. (2019). The design of public participation: who participates, when and how? Insights in climate adaptation planning from the Netherlands. *Journal of Environmental Planning and Management*, 62(14), 2529–2547. <https://doi.org/10.1080/09640568.2019.1569503>
- Van Dijk, J. (2020). *The digital divide*. John Wiley & Sons.
- Van Staa, A., & De Vries, K. (2014). Directed content analysis: een meer deductieve dan inductieve aanpak bij kwalitatieve analyse. *KWALON*, 19(3), 46–54.  
<https://doi.org/10.5553/kwalon/138515352014019003006>
- Van Thiel, S. (2021). *Research Methods in Public Administration and Public Management*. Abington: Routledge.
- Van Zanen, J. (2017). Participatieland. *Res Publica* 59(3), 369–372.
- Vedung, E., & Van der Doelen, F. C. J. (1998). The Sermon: Information Programs in the Public Policy Process - Choice, Effects and Evaluation. Carrots, Sticks and Sermons: Policy Instruments and Their Evaluation. *New Brunswick N.J., USA & London, UK*, (1)4, 103–128. doi:10.4324/9781315081748-5
- Vos, M. (2006). Setting the research agenda for governmental communication. *Journal Of Communication Management*, 10(3), 250–258.  
<https://doi.org/10.1108/13632540610681149>
- Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1. (2020). Geraadpleegd via <https://www.w3.org/Translations/WCAG21-nl/>
- Willemse, M., Jurrius, K., & den Hollander, I. (2011). Laaggeletterde jongeren op de agenda. Onderzoek naar screening en aanpak van laaggeletterdheid onder jongeren in een Utrechtse regio. Met aanbevelingen voor Nederlandse gemeenten. *Lectoraat Participatie en Maatschappelijke ontwikkeling*. Geraadpleegd via [Laaggeletterde jongeren op de agenda - PDF Gratis download \(docplayer.nl\)](#)

## Hoofdstuk 7. Bijlagen

### 7.1 Appendix A: Overzicht verdeling respondenten naar generatie migratieachtergrond, leeftijd en land van herkomst

Aantal respondenten	Respondenten met een eerste generatie migratieachtergrond	Respondenten met een tweede generatie migratieachtergrond
1	Respondent 1 (43, Irak)	Respondent 4 (38, Aruba)
2	Respondent 2 (48, Vietnam)	Respondent 5 (36, Marokko)
3	Respondent 3 (43, Polen)	Respondent 9 (37, Suriname)
4	Respondent 6 (64, Suriname)	Respondent 10 (37, Curaçao)
5	Respondent 7 (72, Duitsland)	Respondent 13 (37, Marokko)
6	Respondent 8 (56, Turkije)	Respondent 15 (39, Turkije)
7	Respondent 11 (38, Duitsland)	
8	Respondent 12 (40, Estland)	
9	Respondent 14 (40, Afghanistan)	

## **7.2 Appendix B: Vragenlijst semigestructureerde interviews mensen met een migratieachtergrond**

### **Inleiding**

- Onderwerp en doel: Ik ben geïnteresseerd in het begrijpen wat mensen met een migratieachtergrond denken en voelen over hoe de overheid met hen communiceert. En ik vraag mij af of dit invloed heeft op hoe actief zij deelnemen als burgers.
- Ik neem dit interview met u af omdat ik geïnteresseerd ben in u percepties rondom overheidscommunicatie en burgerbetrokkenheid.
- Het interview zal ongeveer 45 minuten tot 1 uur duren.
- Voorwaarde voor het onderzoek: anonimiteit, informed consent doorspreken, opname, transcript, rapportage en met wie deze gedeeld zal worden.

### **Instructie**

- Het zijn openvragen.
- Er zijn geen goede of slechte antwoorden.
- Als je het antwoord op een vraag niet weet kan je dat gewoon aangeven.
- Heeft u nog vragen?

### **Inhoudelijke vragen**

#### *Persoonlijke informatie*

- Wat is uw beroep
- Wat is de hoogste gedane opleiding?
- Wat is uw etnische achtergrond?
- Wat is uw woonplaats?
- Wat is uw leeftijd?
- Noteren man/ vrouw

#### *Overheidscommunicatie*

- Hoe communiceert de overheid met u? Denk bijvoorbeeld aan een brief, of via sociale media?
- Als de overheid met u communiceert, wat vindt u daar dan van?
  - > Controleren of mensen aanhalen dat communicatie lastig te lezen is of dat digitale vaardigheden niet voldoende zijn
- Ik leg u nu een uitnodigingsbrief voor van de overheid, wat vindt u daarvan?

### *Back up vragen*

- **Bereikbare informatie**
  - > Via wat voor communicatiekanalen komt u in aanraking met de overheid? Denk bijvoorbeeld aan een brief of online of aan de deur?
  - > Werkte dit voor u? Waarom wel of niet?
  - > Via wat voor kanalen zou de overheid u het beste kunnen benaderen?
- **Toegankelijke informatie**
  - > Heeft u ooit problemen gehad bij het vinden van belangrijke overheid communicatie online? Zo ja, heeft u een voorbeeld?
  - > Heeft u ooit informatie verkeerd geïnterpreteerd of verkeerde acties ondernomen bij online-overheidscommunicatie? Zo ja, heeft u daarvan een voorbeeld?
  - > Wat zou de overheid naar uw mening beter kunnen doen?
- **Begrijpelijke informatie**
  - > Uitnodigingbrief laten zien van het burgerberaad uit 2006. Leest u deze brief en kan u mij vertellen of u deze brief makkelijk kan lezen, waarom wel of niet?
  - > Zo ja, welke stukken zijn voor u onduidelijk en waarom?
  - > Website laten zien van het burgerberaad uit 2006. Leest u deze website en kan u mij vertellen of u deze makkelijk te lezen is, waarom wel of niet?
  - > Wat is makkelijker te lezen? De brief of de website? En waarom?

### *Burgerparticipatie*

> Weet u wat een Nationaal burgerberaad is? Zo niet, uitleggen

- **Participatie bereidheid**

> Zou u geïnteresseerd zijn mee te doen aan een Nationaal burgerberaad? Waarom wel of niet?

> Zou u ook meedoen aan een Nationaal Burgerberaad als deze over Klimaat gaat? Waarom wel of niet?

### *Overheidscommunicatie en burgerparticipatie*

- **Communicatie-effect op deelname**

> Stel je voor je zou willen meedoen aan zo'n burgerberaad, hoe zou je benadert willen worden?

> Stel je voor communicatie is moeilijk te lezen, zou dat voor u uitmaken of u wel of niet deelneemt aan zo'n burgerberaad?

> Maakt het voor jou uit welke communicatiekanalen worden gebruikt om u te informeren over het burgerberaad (zoals een brief of online media, tv). Heeft dat invloed denkt u op of u deelneemt, waarom wel of niet?

> Stel je voor communicatie over het burgerberaad vindt veel online plaats. Zou dat uitmaken of u wel of niet deelneemt aan het burgerberaad? Waarom wel of niet?

### **Afronding**

- Dank u wel voor u deelname.
- Herhaal voorwaarde voor deelname.
- Zijn er nog dingen die u zou willen toevoegen die we nog niet besproken hebben?

## Uitnodigingsbrief Nationaal Burgerberaad 2006

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties



De heer J. Oosterom  
Binnenkant 36-A  
1011 BE AMSTERDAM  
|||

### Uitnodiging

2 februari 2006

Geachte heer Oosterom,

Het kabinet wil graag een advies van de mensen uit het land. Er is de afgelopen tijd vaak gezegd dat de relatie tussen politiek en burger beter moet en kan. Daarom wil ik u graag iets vertellen over een nieuw initiatief, waaraan ook u een bijdrage kunt leveren.

Waar gaat het om? Voor het eerst komt er in Nederland een 'Burgerforum'. Dat is een groep van 140 mensen die het kabinet gaat adviseren over één specifiek onderwerp: het Nederlands Kiesstelsel. Hoe gaan we in de toekomst de leden van de Tweede Kamer kiezen?

U hoort bij de Nederlanders die zich kandidaat kan stellen voor dit Burgerforum. U hebt de kans straks mee te adviseren over het hart van de democratie.

Is het hiervoor nodig dat u veel weet van de politiek? Nee, het gaat juist om de inbreng en frisse kijk van mensen die misschien niet elke dag met politiek bezig zijn.

Heb ik uw nieuwsgierigheid gewekt? Meldt u zich dan aan voor één van de regionale informatiebijeenkomsten. U leest er alles over in de folder. Of kijk op [www.burgerforumkiesstelsel.nl/oosterom](http://www.burgerforumkiesstelsel.nl/oosterom).

Ik denk dat het Burgerforum Kiesstelsel een unieke gebeurtenis kan worden. Voor Nederland en ook voor u persoonlijk. Een inspirerende en boeiende ervaring. Ik hoop van harte dat ik u op een van de informatiebijeenkomsten mag begroeten.

Hoogachtend,

Alexander Pechtold  
Minister voor Bestuurlijke Vernieuwing en Koninkrijksrelaties

## Website burgerberaad 2006

The screenshot shows the website 'Burgerforum Kiesstelsel' in a Microsoft Internet Explorer browser window. The browser's address bar displays 'http://www.nederlandpraatmee.nl'. The website's header features a map of the Netherlands and the title 'BURGERFORUM KIESSTELSEL' with the subtitle 'De website waar we praten over ons kiesstelsel'. Navigation links include HOME, HET BURGERFORUM, NIEUWS & ACTIVITEITEN, HET HUIDIGE KIESSTELSEL, DOE MEE, CONTACT, and SITEMAP. The main content area is divided into several sections: 'NEDERLAND PRAAT MEE!' with a sub-header 'Burgerforum kiesstelsel groot succes'; 'JACOBINE GEEL' with a quote '“Ik geloof erin” Bekijk het weblog'; 'Debatteer mee over het kiesstelsel!' with a photo of people and a 'Lees verder' link; 'Burgerforum rondt scholingsfase af' with a photo of a presentation and a 'Lees verder' link; 'Recent in het forum' with a cartoon of two people talking and a 'naar het forum' link; and a search bar labeled 'Zoeken naar' with a 'ZOEK' button and radio buttons for 'Websites' and 'Forum'. The browser's taskbar at the bottom shows the Start button and several open applications.

## 7.3 Appendix C: Vragenlijst semigestructureerd interviews communicatieadviseurs

### Inleiding

- Onderwerp en doel: Ik doe onderzoek naar de rol van overheidscommunicatie bij deelname van mensen met een migratieachtergrond aan burgerparticipatie, specifiek het nationaal burgerberaad. Om dit te onderzoeken moet ik ook achterhalen hoe gecommuniceerd wordt, en zal worden vanuit het burgerberaad en of dit past bij de behoeftes van mensen met een migratieachtergrond.
- Ik neem dit interview met u af omdat ik geïnteresseerd in uw rol bij de externe communicatie naar burgers over het burgerberaad en de gekozen strategie om mensen te bereiken die de overheid tot op heden moeilijk bereikt.
- Het interview zal ongeveer 45 minuten tot 1 uur duren.
- Voorwaarde voor het onderzoek: anonimiteit, informed consent doorspreken, opname, transcript, rapportage en met wie deze gedeeld zal worden.

### Instructie

- Het zijn openvragen.
- Er zijn geen goede of slechte antwoorden.
- Als je het antwoord op een vraag niet weet kan je dat gewoon aangeven.
- Heeft u nog vragen?

### Inhoudelijke vragen

#### *Persoonlijke informatie*

- Kunt u wat meer vertellen over uzelf, en uw rol/ functie bij het nationaal burgerberaad.
- Misschien interessant eerdere werkervaring of opleiding

#### *Overheidscommunicatie*

- **Bereikbare informatie**

- > Via wat voor communicatiekanalen communiceert de overheid vaak naar burgers?
- > Wat zijn uitdagingen wanneer gecommuniceerd wordt met moeilijk te bereiken doelgroepen? En hoe verschilt deze aanpak van de algemene communicatie naar burgers?
- > Zijn er maatschappelijke organisaties om moeilijk te bereiken doelgroepen te bereiken? Zo ja, hoe zetten jullie deze in tijdens het communicatieproces?

- **Toegankelijke informatie**

- > Hoe groot is het aandeel online communicatie vanuit de overheid. Kan u hier een schatting van geven?
- > Denkt u dat online overheidscommunicatie goed toegankelijk is voor burgers met verminderde digitale vaardigheden, waarom wel of niet?
- > Wordt er rekening gehouden met verschillende toegankelijkheidsbehoeften bij het ontwikkelen van communicatiemateriaal voor moeilijk te bereiken doelgroepen? Zo ja, hoe wordt dit gedaan?
- > Waarom denkt u dat dit belangrijk is? Of waarom doet u hier niks aan?

- **Begrijpelijke informatie**

- > Denkt u dat communicatie vanuit de overheid voor mensen met een migratieachtergrond goed te begrijpen is? Waarom wel of niet?
- > Doet u wat aan de begrijpelijkheid van overheidscommunicatie? Zo nee, waarom niet en zo ja, wat is deze strategie?
- > Uitnodigingbrief laten zien van het burgerberaad uit 2006. Leest u deze brief en kan u mij vertellen of dat u denkt dat deze brief voor mensen met een migratieachtergrond makkelijk te lezen is, en waarom wel of niet?
- > Website laten zien, bekijk deze website. Denk u dat deze website voor mensen met een migratieachtergrond makkelijk te lezen is, en waarom wel of niet?
- > Wat is denkt u makkelijker te lezen, de brief of de website, en waarom denkt u dat?

- Dank u wel voor u deelname.
- Herhaal voorwaarde voor deelname.
- Zijn er nog dingen die u zou willen toevoegen die we nog niet besproken hebben?

## Uitnodigingsbrief Nationaal Burgerberaad 2006

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties



De heer J. Oosterom  
Binnenkant 36-A  
1011 BE AMSTERDAM  
|||

### Uitnodiging

2 februari 2006

Geachte heer Oosterom,

Het kabinet wil graag een advies van de mensen uit het land. Er is de afgelopen tijd vaak gezegd dat de relatie tussen politiek en burger beter moet en kan. Daarom wil ik u graag iets vertellen over een nieuw initiatief, waaraan ook u een bijdrage kunt leveren.

Waar gaat het om? Voor het eerst komt er in Nederland een 'Burgerforum'. Dat is een groep van 140 mensen die het kabinet gaat adviseren over één specifiek onderwerp: het Nederlands Kiesstelsel. Hoe gaan we in de toekomst de leden van de Tweede Kamer kiezen?

U hoort bij de Nederlanders die zich kandidaat kan stellen voor dit Burgerforum. U hebt de kans straks mee te adviseren over het hart van de democratie.

Is het hiervoor nodig dat u veel weet van de politiek? Nee, het gaat juist om de inbreng en frisse kijk van mensen die misschien niet elke dag met politiek bezig zijn.

Heb ik uw nieuwsgierigheid gewekt? Meldt u zich dan aan voor één van de regionale informatiebijeenkomsten. U leest er alles over in de folder. Of kijk op [www.burgerforumkiesstelsel.nl/oosterom](http://www.burgerforumkiesstelsel.nl/oosterom).

Ik denk dat het Burgerforum Kiesstelsel een unieke gebeurtenis kan worden. Voor Nederland en ook voor u persoonlijk. Een inspirerende en boeiende ervaring. Ik hoop van harte dat ik u op een van de informatiebijeenkomsten mag begroeten.

Hoogachtend,

Alexander Pechtold  
Minister voor Bestuurlijke Vernieuwing en Koninkrijksrelaties

## Website burgerberaad 2006

Burgerforum Kiesstelsel - Burgerforum Kiesstelsel - Microsoft Internet Explorer provided by Min. van BZK

Bestand - Beveiligen - Beeld - Favorieten - Extra - Help

Vorige - Zoeken - Favorieten - Ga naar - Koppelingen

Adres <http://www.nederlandpraatmee.nl>

**NEDERLAND PRAAT MEE!**  
**Burgerforum kiesstelsel groot succes**

**BURGERFORUM KIESSTELSEL**  
De website waar we praten over ons kiesstelsel

**JACOBINE GEEL**  
**"Ik geloof erin"**  
Bekijk het weblog

**HOME** **HET BURGERFORUM** **NIEUWS & ACTIVITEITEN** **HET HUIDIGE KIESSTELSEL** **DOE MEE** **CONTACT** **SITEMAP**

**Debateer mee over het kiesstelsel!**  
Praat mee over hoe we in de toekomst de leden van de Tweede Kamer kiezen. Op de regio bijeenkomsten van het Burgerforum Kiesstelsel, kunt u uw mening geven.  
[Lees verder](#)

**Burgerforum rondt scholingsfase af**  
Na drie weekenden over bouwstenen van kiesstelsels, kiesstelsel-families en de mogelijke effecten ervan te hebben geleerd, zijn de Burgerforumleden zo goed als klaar om met hun opgedane kennis het land in te gaan. En daar in discussie te gaan met andere Nederlanders over wat het meest geschikte kiesstelsel is voor ons land.  
[Lees verder](#)

**Recent in het forum**  
» Waarom? Waarom word deze vraag gesteld? Geef me L...  
Allereerst vraag ik me af in hoeverre Nederland nog een...  
Waarom word deze vraag gesteld? ik zie genoeg antwoorden die...  
[naar het forum](#)

**PRAAT MEE!**  
Altijd op de hoogte. Meld u aan voor de nieuwsbrief.

**Zoeken naar**  
 **ZOEK**  
 Website  Forum

Gereed Internet

start - Festival 20 - Microsoft... - Adren - Micro... - Makin - Microsoft Int... - Burgerforum Kiesstelsel... 16 14:51

## 7.4 Appendix D: Topiclijst content analyse

---

Topiclijst content analyse	
Bereikbaarheid	<ul style="list-style-type: none"><li>• Extern communicatie kanaal</li><li>• Strategie externe communicatie</li></ul>
Toegankelijkheid	<ul style="list-style-type: none"><li>• Online communicatie kanaal</li><li>• Strategie toegankelijkheid</li></ul>
Begrijpbaarheid ( <i>hierbij wordt gekeken naar de brief en de website van het nationale burgerberaad uit 2006</i> )	<ul style="list-style-type: none"><li>• B1 volgens tool</li><li>• B2 volgens tool</li></ul>

---

## 7.5 Appendix E: Codeboom

Open codes	Categorieën	Dimensies
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorkeur mail en brief</li> <li>• Weinig tijd op sociale media</li> <li>• Niet bellen want bang opgelicht</li> <li>• Kijkt geen TV</li> <li>• Sociale media zijn voor vrienden en familie</li> </ul>	Bereikbaarheid	Overheidscommunicatie
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie online makkelijk vinden</li> <li>• Digitale overheid is goed geregeld</li> <li>• Geen problemen vinden informatie online</li> <li>• Niet goed met computer</li> <li>• Online lastig voor oudere respondent</li> </ul>	Toegankelijkheid	“...”
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moeite lezen brief</li> <li>• Sociale netwerk gebruiken moeilijke communicatie</li> <li>• Moeilijke woorden</li> <li>• Oplossing vermijden of uitleggen moeilijke woorden</li> <li>• Website roept vragen op</li> </ul>	Begrijpbaarheid	“...”
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liever lokaal want dichterbij</li> <li>• Locatie maakt niet uit</li> <li>• Afstand speelt rol deelname</li> <li>• Liever op papier dan bijeenkomst</li> </ul>	Afstand	Bereidheid tot participatie
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Te druk om mee te doen</li> <li>• Mits tijd, meedoen</li> </ul>	Tijd	“...”

---

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Weinig tijd door werk</li> <li>• Tijd speelt geen rol</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activiteit is te inspannend lichamelijk</li> <li>• Gezondheid barrière deelname</li> </ul>	Lichamelijke beperking	“...”
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Druk met gezin en familie</li> <li>• Wil zich alleen focussen op gezin</li> <li>• Kinderen boven alles</li> <li>• Na werk vooral bezig kind</li> </ul>	Gezinsgericht	“...”
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politiek is kinderachtig</li> <li>• Politiek luistert niet</li> <li>• Beter neutraal blijven</li> <li>• Politiek stelt teleur</li> <li>• Van boven over ons besloten</li> </ul>	Perceptie politiek	“...”
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klimaat geen interessant onderwerp</li> <li>• Onderwerp moet gaan over waar je tegen aan loopt</li> <li>• Interessant onderwerp: ongelijk inkomen</li> </ul>	Onderwerp burgerberaad	“...”
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Burgerberaad klinkt ingewikkeld</li> <li>• In verdiepen</li> <li>• Bij deelname experts toch niet meedoen</li> </ul>	Expertise	“...”
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kanaal van invloed op participatie</li> <li>• Benaderd worden via brief en mail, persoonlijker</li> <li>• Niet aan huis</li> </ul>	Bereikbaarheid en participatie	Overheidscommunicatie & participatie

---

- 
- Online geen barrière voor deelname
  - Zou de website opzoeken
  - Zou de website lezen

Toegankelijkheid en  
participatie

“...”

- Lastig te lezen uitnodiging is niet lezen
- Lastig te lezen uitnodiging is vragen aan familie
- Lastige uitnodiging, zou bellen

Begrijpbaarheid en  
participatie

“...”

---