

## Voorwoord

Voor u ligt een scriptie welke het resultaat is van een onderzoek naar de waarde van internetpanels binnen gemeentelijke beleidsprocessen, in opdracht van de gemeente Twenterand. Met deze scriptie zal ik de studie Toegepaste Communicatiewetenschappen afronden.

Nadat ik de eerste keer ziek werd, en ik daardoor mijn eerste afstudeeropdracht moest staken, had ik niet gedacht dat het me zou lukken om deze studie af te ronden. Uiteindelijk deden de medicijnen wat ze moesten doen, en kon ik weer normaal functioneren. Ik heb de studie weer opgepakt en ben met frisse moed begonnen aan mijn afstudeeropdracht bij de gemeente Twenterand. Deze frisse moed verdween snel nadat iemand mij op weg naar huis op de snelweg aanreed. Het ongeluk viel op zich wel mee, maar ik had wel veel pijn in mijn rug. Even was ik bang dat ik ook deze afstudeeropdracht niet zou kunnen afronden vanwege gezondheidsproblemen.

Ik wil vanaf deze plaats Robert in het bijzonder heel erg bedanken voor zijn eindeloze liefde en steun. Hij was degene die mij 'no matter what' telkens oppepte en de moed gaf om door te gaan. Zonder hem had ik misschien wel het bijltje erbij neergegoid. Ook Sjoerd de Vries, een van mijn begeleiders, heeft mij altijd weten op te peppen door telkens als ik bij hem kwam te vragen: 'Hoe staat het ermee?'. Daarnaast wil ik de andere leden van mijn afstudeercommissie, Rob van de Peppel en Jacqueline aan de Stegge bedanken voor hun inzet en hulp. Hun raad en aanwijzingen hielden mij op het juiste spoor. Verder wil ook Marlies Bongers van I&O-Research bedanken voor alle informatie en hulp die zij mij verschaften. Tot slot wil ik mijn vriend(inn)en en familie bedanken. Ondanks dat ze me eindeloos bestookt hebben met de vraag: 'Wanneer ben je nou eens klaar', zou ik zonder hun liefde en steun dit nooit gehaald hebben.

Nicole Dijkstra

Januari 2005

## Samenvatting

In dit onderzoek staat de vraag centraal: "Welke waarden hebben internetpanels binnen gemeentelijke beleidsprocessen".

Het doel is om een model aan te reiken waarmee de waarde van een internetpanels binnen gemeentelijke beleidsprocessen is af te lezen. Internetpanels, of in dit geval een burger-internetpanel is "Een groep burgers die aangegeven hebben om aan één of meerdere toekomstige internetonderzoeken mee te willen werken over onderwerpen die in een gemeenschap spelen".

Uit de theorie blijkt dat als een burger-internetpanel zinvol wil zijn, het zowel waarde moet hebben voor de burger die participeert in het panel, als wel de voor de gemeente die het panel inzet. Welke waarde een internetpanel heeft binnen gemeentelijke beleidsprocessen hangt af van de verwachtingen die de gebruikers hebben ten aanzien van het gebruik, de waardering en de verwachte invloed van de resultaten. Deze aspecten zijn samen verwerkt in een "waarde"-model.

Hoe de verwachtingen van de betrokkenen zijn ten aanzien van het Twenterand Internetpanel zijn onderzocht door middel van een 5-tal hypothesen nl.:

- 1) *Het panel wordt door de betrokkenen gelijk gewaardeerd;*
- 2) *Met een internetpanel kan de kwaliteit, het draagvlak, de betrokkenheid, de democratie, de participatie en de invloed op het beleid vergroot worden;*
- 3) *Er bestaat een significant verband tussen gebruik en waardering;*
- 4) *Er bestaat een significant verband tussen waardering en de verwachte invloed;*
- 5) *Er bestaat een significant verband tussen gebruik en de verwachte invloed*

Internetpanels hebben waarde voor het gemeentebestuur. Het geeft de gemeente onder andere meer inzicht geeft in wat er leeft onder de inwoners. Dit inzicht kan met name helpen bij het onderbouwen van het beleid, de besluitvorming en de beleidsevaluatie. De waarde van een internetpanel voor de inwoners van Twenterand ligt onder andere in het kunnen geven van hun mening op een snelle eenvoudige manier, waar ze relatief weinig moeite voor hoeven te doen. Het is een goed instrument om op een eenvoudige manier invloed te kunnen uitoefenen. Het internetpanel geeft de gemeente ook een mogelijkheid om actuele onderwerpen te bevragen, iets wat met andere interactieve instrumenten vaak minder goed mogelijk is.

Het toetsen van de hypothesen in de case van de gemeente Twenterand wijst tevens uit dat met het internetpanel een verhoging van de kwaliteit van het beleid gerealiseerd kan worden. Ook kan het internetpanel het draagvlak voor het te volgen beleid vergroten. Tevens wordt met de inzet van een internetpanel

de betrokkenheid van de panelleden vergroot. De invloed op het beleid is eveneens toegenomen door het inzetten van internetpanel binnen beleidsprocessen.

Bij het ontwikkelen van het model is ervan uitgegaan dat het gebruik en de waardering samen de verwachte invloed van de resultaten konden bepalen. Dit is (bij de panelleden) echter maar in zeer kleine mate het geval. Wel hebben het gebruik en de waardering apart effect op de verwachte invloed van de resultaten.

Het internetpanel wordt door zowel door het gemeentebestuur als door de panelleden zeer goed gewaardeerd (met een ruime 7). Het merendeel van de gebruikers is zeer enthousiast over het panel en geven aan dat de gemeente met het panel moet doorgaan. Bij het continueren van het internetpanel moet er wel extra aandacht besteed worden aan de terugkoppeling van de uitkomsten van de peilingen. Tevens geven de gebruikers aan dat de representativiteit en de omvang van het panel verbeterd c.q. vergroot dienen te worden.

## Summary

This research discusses the values Internet panels have in local policy-making.

The purpose is to develop a model, which can be used to determine the value of Internet panels in local policy-making. Internet panel, or in this case a citizens Internet panel, is a group of citizens who have said to cooperate in online research about local issues.

Theoretical research shows that citizens Internet panels have to have value for the participating citizens as well for the municipal authorities who will use the panel. Which value an Internet panel has in local policy-making depends on the expectations the users have on use, appreciation and the expected influences of the results. A "value"- model has been developed of these aspects.

Which expectations of the users of the Twenterand Internet panel have, is tested with the next 5 hypotheses:

- 1) *The panel is equally being rated by the users*
- 2) *With an Internet panel the quality, acceptance, commitment, democracy, participation and the influence on policy are being improved*
- 3) *There is a relation between use and appreciation*
- 4) *There is a relation between appreciation and the expected influence*
- 5) *There is a relation between use and expected influence*

Internet panels have value for municipal authorities. It gives the municipal authorities inside of that the citizens want. This inside can help policy-making, decision-making and the evaluation of created policy. The value of an Internet panel for the citizens of Twenterand is that they can give their opinion on a quick and simple manner, which will take relative little effort. It is a good instrument to practice influence. The internet panel also gives the municipal authorities a possibility to discuss actual subjects, something which is more difficult with other interactive instruments.

The test results of the hypotheses in the case of city Twenterand shows that with an internet panel the quality of policy-making has been improved. Also will it increase the support of the decision. And another benefit with the use of an internet panel is that it increases the involvement of the panel members. The influence has also increased by using an internet panel within policy-making processes.

The assumption at the development of the model was that the use and appreciation together could determine the expected influence of the results. This is however only true in a very small degree. Use and appreciation did have effect on the expected influence of the results.

Everyone appreciates the internet panel with a 7+ on a scale from 1 to 10. The majority of the users is very enthusiastic about the panel and indicates that municipal authorities have to continue with the internet panel. When they do there has to be taken extra attention to the feedback of the results. Users also indicate that representativity and the scope of the panel have to be improved c.q. increased.

# Inhoudsopgave

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Inleiding</b> .....   | <b>1</b>  |
| <b>2. Burger-internetpanels binnen gemeentelijke beleidsprocessen</b> ..... | <b>3</b>  |
| 2.1. Inleiding .....  | 3         |
| 2.2. Gemeentelijke beleidsprocessen .....                                   | 3         |
| 2.2.1. Overheidsbeleid .....  | 3         |
| 2.2.2. Overheidsbeleidsprocessen .....                                      | 5         |
| 2.2.3. Betrokkenheid burger binnen gemeentelijke beleidsprocessen .....     | 7         |
| 2.3. Burger-internetpanels .....  | 9         |
| 2.3.1. Burgerpanels .....   | 9         |
| 2.3.2. Internetpanels .....   | 10        |
| 2.3.3. Burger-internetpanels .....  | 14        |
| 2.4. Waarde burger-internetpanels .....                                     | 15        |
| 2.4.1. Waarde van Internetpanels.....                                       | 20        |
| 2.5. Conclusie.....   | 22        |
| <b>3. Internetpanel Twenterand: methode van aanpak</b> .....                | <b>23</b> |
| 3.1. Inleiding.....   | 23        |
| 3.2. Gemeente Twenterand .....  | 23        |
| 3.2.1. Het ontstaan .....   | 23        |
| 3.2.2. De organisatie .....   | 24        |
| 3.2.3. Beleidsontwikkelingen .....  | 26        |
| 3.3. Twenterand Internetpanel.....  | 26        |
| 3.3.1. Proef internetpanels .....   | 26        |
| 3.3.2. Opzet Twenterand internetpanel .....                                 | 27        |
| 3.3.3. Populatie.....   | 28        |
| 3.3.4. Steekproef .....   | 28        |
| 3.3.5. Doelstelling Internetpanel.....                                      | 29        |
| 3.4. Onderzoek .....  | 29        |
| 3.5. Opzet en uitvoering onderzoek .....                                    | 30        |
| 3.5.1. Ontwerpkeuzes.....   | 30        |
| 3.5.2. Respondenten .....   | 31        |
| 3.5.3. Vragenlijsten .....  | 31        |
| 3.5.4. Benadering respondenten.....   | 34        |
| 3.5.5. Verwerking gegevens.....   | 36        |
| 3.6. Conclusie.....   | 36        |
| <b>4. Waarde internetpanel voor gemeente Twenterand</b> .....               | <b>38</b> |
| 4.1. Inleiding.....   | 38        |

|           |   |            |
|-----------|---|------------|
| 4.2.      | Interne consistentie.....                               | 38         |
| 4.3.      | Gebruik .....   | 38         |
| 4.4.      | Waardering.....   | 39         |
| 4.5.      | Verwachte invloed.....                                  | 46         |
| 4.6.      | Verbanden model .....                                   | 54         |
| 4.6.1.    | Inleiding .....   | 54         |
| 4.6.2.    | Verbanden tussen gebruik en waardering .....            | 54         |
| 4.6.3.    | Verbanden tussen waardering en verwachte invloed.....   | 55         |
| 4.6.4.    | Verbanden tussen gebruik en verwachte invloed .....     | 56         |
| 4.7.      | Lineaire verbanden.....                                 | 57         |
| 4.8.      | Conclusie.....  | 58         |
| <b>5.</b> | <b>Conclusies en aanbevelingen .....</b>                | <b>60</b>  |
| 5.1.      | Inleiding.....  | 60         |
| 5.2.      | Conclusies .....  | 60         |
| 5.3.      | Bruikbaarheid model.....                                | 63         |
| 5.4.      | Aanbevelingen .....                                     | 64         |
|           | <br>  |            |
|           | <b>Literatuurlijst .....</b>                            | <b>67</b>  |
|           | <br>  |            |
|           | <b>Bijlage 1: Uitnodingsmail/brief .....</b>            | <b>73</b>  |
| 1a.       | Uitnodingsmail panelleden.....                          | 73         |
| 1b.       | Uitnodingsmail raadsleden.....                          | 74         |
| 1c.       | Uitnodingsbrief collegeleden .....                      | 76         |
|           | <b>Bijlage 2: Vragenlijsten .....</b>                   | <b>77</b>  |
| 2a.       | Vragenlijst panelleden.....                             | 77         |
| 2b.       | Vragenlijst raadsleden.....                             | 82         |
| 2c.       | Vragenlijst collegeleden.....                           | 87         |
|           | <b>Bijlage 3: Antwoorden open vragen .....</b>          | <b>93</b>  |
| 3a.       | Antwoorden panelleden.....                              | 93         |
| 3b.       | Antwoorden raadsleden .....                             | 100        |
| 3c.       | Antwoorden collegeleden.....                            | 101        |
|           | <b>Bijlage 4: Organigram gemeente Twenterand .....</b>  | <b>103</b> |
|           | <b>Bijlage 5: Achtergrond kenmerken panelleden.....</b> | <b>105</b> |



## 1. Inleiding

---

De laatste jaren is de rol en positie van de lokale overheid in de samenleving sterk van karakter veranderd. Dit is mede het gevolg van maatschappelijke ontwikkelingen als toenemende informatisering, democratisering en individualisering (Deloitte en Touche, 1998). Burgers gaan steeds minder naar verkiezingen maar willen wel weten wanneer belangrijke zaken spelen, of en hoe zij betrokken kunnen zijn en op welke manier een besluit tot stand komt. Burgers hebben behoefte aan transparant besluitvormingsprocessen (min BZK, 2000). Klassieke instrumenten als inspraakavonden en commissievergaderingen zijn minder in trek bij de burger als middel tot deelname aan gemeentelijke besluitvorming. Burgers hebben dan ook een sterker wordende behoefte aan nieuwe snellere, meer aantrekkelijkere manieren om bij gemeentelijke besluitvorming te worden betrokken (min BZK 2003). De overheid wil hierbij aansluiten om zo het burgerschap verder te laten ontwikkelen (min BZK, 2000).

Overheden gaan dan ook van nieuwe vormen van participatie en beïnvloeding gebruik maken. Veel gemeenten experimenteren al met referenda, stadsgesprekken en inloopavonden (o.a. gemeente Deventer, Twenterand, Hengelo). Ook worden hierbij steeds vaker vormen van informatie- en communicatietechnologie (ICT) ingezet. Denk hierbij aan internetdebatten, online enquêtes, online discussiefora, et cetera.

Het gebruik maken van ICT kent vele voordelen. ICT kan contacten tussen bestuurders en burgers onafhankelijk maken van tijd en plaats. Daarnaast kan ICT bijdragen aan de transparantie van en gelijke participatie aan politieke besluitvorming. Als het gaat om inventariseren van meningen, het aandacht vragen voor problemen en het uitvoeren van sociaal wetenschappelijk onderzoek lijkt internet aan belang te winnen (Vriens 2002). Internet kan verschillende functies vervullen in een democratie (Vriens 2004). Het biedt de burgers bijvoorbeeld de mogelijkheid om terug te praten, zichzelf te organiseren en maatschappelijke onderwerpen te agenderen bij de politiek.

Er is echter nog relatief weinig ervaring opgedaan naar de inzet van internet bij gemeentelijk beleid. In 2003 heeft onderzoeksbureau I&O-research het initiatief genomen om een proef met lokale internetpanels op te zetten. Hiervoor werden diverse gemeenten benaderd, waaronder de gemeente Twenterand. Het inzetten van een internetpanel sluit aan op ontwikkelingen die de gemeente ondergaat met betrekking tot digitale dienstverlening en interactieve beleidsvorming. Ook stond de gemeente op het punt om resultaten in het kader van kwaliteitszorg te meten.

Gemeente Twenterand gebruikt al diverse interactieve instrumenten om burgers meer bij haar beleid te betrekken. Voorbeelden hiervan zijn wijkshouwen en inspraakavonden. Veel van deze instrumenten kunnen slechts in één fase van het beleidsproces worden ingezet, zijn niet geschikt voor elk onderwerp, bereiken maar weinig mensen, worden vaak op maat ingezet en zijn erg duur. Het inzetten van een





internetpanel past goed bij haar instrumentarium. Een internetpanel is verhoudingsgewijs niet duur. Het kan snel en gemakkelijk worden ingezet en men bereikt veel mensen. Ook wordt verwacht dat het een instrument is die mensen aanspreekt.

Toch zijn er nog veel vragen rondom de inzet hiervan. Hoe kan het succesvol worden ingezet binnen gemeentelijke beleidsprocessen? Voldoet een burger-internetpanel aan de verwachtingen van zowel de panelleden als het gemeentebestuur? Wat draagt het gebruik ervan feitelijk bij aan gemeentelijke beleid en burgerparticipatie? Op basis van deze vragen is de vraag die in dit onderzoek centraal staat:

*“Welke waarde hebben internetpanels binnen gemeentelijke beleidsprocessen?”*

Er wordt in kaart gebracht wat de verwachtingen van de betrokkenen zijn, ten aanzien van het gebruik, de waardering en de verwachte invloed van de resultaten van internetpanels binnen gemeentelijke beleidsprocessen.

Hoofdstuk 2 geeft antwoord op de vraag: *“Wat zijn verwachtingen van de betrokkenen van de inzet van internetpanels, binnen gemeentelijke beleidsprocessen?”*. In dit hoofdstuk wordt uitgelegd wat verstaan wordt onder beleid en wordt een beschrijving gegeven van beleidsprocessen. Vervolgens worden ook de begrippen burger- en internetpanel uitgelegd, zodat duidelijk wordt wat onder een burger-internetpanel wordt verstaan en hoe het ingezet kan worden binnen gemeentelijke beleidsprocessen. Op basis van literatuurstudie worden de verwachtingen die, collegeleden en raadsleden hebben ten aanzien van de inzet van internetpanels binnen gemeentelijke beleidsprocessen in kaart.

Hoofdstuk 3 beschrijft het onderzoek naar *de verwachtingen van de betrokkenen van de inzet van het Twenterand Internetpanel*. Er wordt een beschrijving gegeven van de gemeente Twenterand en het internetpanel zoals dat is ingezet. Daarna worden hypothesen geformuleerd over de waarde van het Twenterand internetpanel. Tot slot wordt ingegaan op de opzet en de uitvoering van het onderzoek naar deze hypothesen.

Hoofdstuk 4 geeft antwoord op de vraag: *“Voldoet het internetpanel van de gemeente Twenterand aan de verwachtingen van de betrokkenen?”* De in hoofdstuk 3 geformuleerde hypothesen zullen in dit hoofdstuk getoetst worden. Waarna de resultaten beschreven zullen worden.

Hoofdstuk 5 geeft antwoord op de hoofdvraag: *“Welke waarde hebben internetpanels binnen gemeentelijke beleidsprocessen?”* Aan de hand van de resultaten worden conclusies getrokken. Tevens wordt de bruikbaarheid van het model om de waarde van internetpanels binnen gemeentelijke beleidsprocessen te bepalen bekeken. Tot slot worden er aanbevelingen gedaan voor de verdere ontwikkeling van internetpanels binnen gemeentelijke beleidsprocessen



## **2. Burger-internetpanels binnen gemeentelijke beleidsprocessen**

---

### **2.1. Inleiding**

In dit hoofdstuk zal de vraag : “Wat zijn de verwachtingen van internetpanels, ingezet binnen gemeentelijke beleidsprocessen, van de verschillende betrokkenen?” beantwoordt worden. Hieraan voorafgaand worden de begrippen ‘overheidsbeleid’, ‘overheidsbeleidsprocessen’ en ‘internetpanels’ uitgelegd. Aan de hand van de behandelde theorie worden de verwachtingen in een model beschreven.

### **2.2. Gemeentelijke beleidsprocessen**

Door de komst van de wet Dualisering Gemeentebestuur op 7 maart 2002 en daardoor een nieuwe gemeentewet zijn de verhoudingen in het gemeentelijke bestuur veranderd. Het dualisme is ingevoerd om de burger weer meer zicht te laten krijgen op het gemeentebestuur en zo meer invloed te hebben op het beleid van de gemeente. Gemeenten zetten diverse middelen in om de burger meer bij het te voeren beleid te betrekken. Maar waarin willen de gemeenten de burgers dan in betrekken? Wat wordt er onder beleid verstaan?

Nou zijn er verschillende definities te geven voor het woord beleid en wordt het woord ook vaak in verschillende contexten gebruikt. In deze paragraaf zal worden beschreven in welke contexten het woord beleid in het dagelijkse spraakgebruik gebruikt wordt, en hoe de literatuur het woord beleid definieert.

#### **2.2.1. Overheidsbeleid**

Tegenwoordig is het woord ‘beleid’ een veelgebruikte term. In het dagelijkse spraakgebruik wordt het woord ‘beleid’ in allerlei contexten gebruikt. Hier wordt met het woord ‘beleid’ overheidsbeleid bedoeld. Het woord ‘overheidsbeleid’ kan op verschillende manieren worden vertaald. De belangrijkste, volgens Hoppe en Van de Graaf (1996), zijn onder andere: het geheel van activiteiten van de overheid; aanduiding van prestaties; de directe effecten van het overheidshandelen; als aanduiding van een plan van samenhangende handelingen van de overheid. Volgens Hogwood & Gunn (1984) kun je beleid ook omschrijven als wijsheid, tact, omzichtigheid en bedachtzaamheid. Het woordenboek ‘De Dikke Van Dale’ beschrijft beleid (in politieke zin) zelfs als “wijze van behandeling van een zaak met betrekking tot de gevolge of te volgen beginselen of gedragslijn”.

Naast de vele betekenissen die het woord ‘beleid’ heeft in het dagelijkse spraakgebruik, zijn er in de wetenschappelijke literatuur ook de nodige definities te vinden. Dye (1975) definieert beleid als “*al datgene dat overheden verkiezen te doen of niet te doen*”. Deze definitie stelt beleid gelijk aan de activiteiten van overheden. Andere definities gaan uit van de veronderstelling dat er een doel is voordat we van beleid kunnen spreken. Volgens Dye is het slechts reëel te spreken over wat regeringen verkiezen te doen of niet te doen. In de praktijk kunnen immers geen doelen waargenomen worden.



Etzioni (1968) omschrijft beleid echter als *“een vorm van generaliseerde besluitvorming, waarin hele verzamelingen van beslissingen tegelijkertijd beschouwd worden en de context van beslissingen wordt beschouwd”*. Deze definitie, net als de definities van onder andere Dunn (1981), Becker (1972) en Faludi (1978), is een definitie waarin beleid beschouwd wordt als een proces waarin via keuzen of beslissingen ideeën worden omgezet in concrete handelingen. Een proces waarin enerzijds allerlei ideeën in concrete doelen omgezet worden en anderzijds de consequenties van bestaande maatschappelijke situaties en ontwikkelingen beschouwd worden. Via dat proces wordt getracht een wenselijker situatie te realiseren. Die wenselijker situatie is daarbij geen vooraf aangegeven uitgangspunt, maar wordt gaandeweg het proces duidelijker omlijnd.

Definities van Kleijn (1968), Kuyper (1980) en Hoogerwerf (1985) leggen de nadruk op het proces van het bedenken en uitvoeren van een reeks van handelingen en op een beleid als plan. In deze definities, in tegenstelling tot de definitie van Dye (1975), staat voorop dat er een doel is, een door de initiatiefnemer van het beleid wenselijk geachte situatie, waarvan de realisatie wordt nagestreefd. Om dat doel te bereiken wordt dan een reeks met elkaar samenhangende handelingen bedacht en uitgevoerd. De definitie van Hoogerwerf (1985) *“beleid is het streven naar het bereiken van bepaalde doeleinden met bepaalde middelen en in een bepaalde tijdsvolgorde”* legt hierbij ook nog de nadruk op de tijdsvolgorde.

Het is wel duidelijk dat er heel veel verschillende definities zijn van beleid. Maar van welke definitie moet worden uitgegaan? Wat ‘beleid’ is en wat ‘hèt’ beleid is hangt af van degene die het beschouwt (Hecló, 1972). In de context van dit verslag wordt uitgegaan van extern beleid en niet van intern beleid, zoals bijvoorbeeld het personeelsbeleid. Een definitie die beleid gelijk stelt aan de activiteiten van overheden is in de context van dit verslag dus al te breed. Verder is een dergelijke definitie te algemeen, er is moeilijk onderscheid te maken tussen handelingen of activiteiten die een overheid doet of niet doet die wel beleid zijn of juist geen beleid zijn.

Definities waarin beleid beschouwd wordt als een proces waarin via keuzen of beslissingen ideeën worden omgezet in concrete handelingen, zijn al duidelijkere definities. Het nadeel van deze definities is dat het concrete doel, de wenselijk geachte situatie, bij deze definities niet vooraf bekend is, maar gaandeweg wordt bepaald. De keuzen worden meer bepaald door ideeën en idealen om te zetten naar concrete doelen en consequenties van bestaande situaties en ontwikkelingen te beschouwen, dan een wenselijk geachte situatie als uitgangspunt te nemen. Bij de definities van onder andere Kleijn (1968), Kuyper (1980) en Hoogerwerf (1985) staat wél voorop dat er een doel is en dat de realisatie daarvan wordt nagestreefd. Deze definities beschrijven het best hoe beleid uitgevoerd zou moeten worden passend bij dit onderzoek. Belangrijk punt daarbij is dat vooraf een doel wordt vastgesteld, die vervolgens ook nagestreefd zal worden. Dit is zeker belangrijk als gemeenten burgers meer willen betrekken bij het uit te voeren beleid.



Zoals hierboven gezegd passen de definities "*die de nadruk leggen op het proces van het bedenken en uitvoeren van een reeks van handelingen en op een beleid als plan*" het beste bij dit onderzoek. De definitie van Hoogerwerf (1985) sluit goed aan op de context van dit onderzoek en wordt derhalve gehanteerd als beschrijving van 'beleid'. Bij beleid horen ook beleidsprocessen deze worden in de volgende paragraaf beschreven.

### **2.2.2. Overheidsbeleidsprocessen**

Zoals in de bovenstaande definities is gebleken wordt beleid in eerste instantie als proces beschreven. In navolging van het woord beleid, worden de beleidsprocessen natuurlijk, naargelang de gebruikte definitie voor het woord beleid, ook op verschillende manieren omschreven. In de wetenschappelijke literatuur worden verschillende theoretische modellen beschreven, die gebruikt kunnen worden voor het reconstrueren van beleidsprocessen. Elk model is gebaseerd op bepaalde uitgangspunten met betrekking tot het beleidsveld.

Om inzicht te verwerven in het verloop van beleidsprocessen, kan een reconstructie van de werkelijkheid gemaakt worden (Teisman, 1992). Teisman (1992) onderscheidt 3 soorten methoden om beleidsprocessen te reconstrueren. Als eerste is er een groep onderzoekers die er vanuit gaat dat beleidsprocessen zijn opgebouwd rondom een centraal besluit. Men maakt dan gebruik van het fasenmodel om beleidsprocessen te reconstrueren. Hieronder vallen onder andere Hoogerwerf, Hoppe & Van de Graaf en Faludi. Een tweede groep gaat er vanuit dat beleidsprocessen niet volgtijdelijk zijn opgebouwd uit andersoortige fasen. Beleidsprocessen worden door deze onderzoekers gezien als een combinatie van probleemstromen, oplossingsstromen en stromen met participanten, die gelijktijdig naast elkaar bestaan. Deze groep maakt gebruik van het stromenmodel om beleidsprocessen te reconstrueren. Hieronder vallen onder andere Cohen, March, Olsen, Kingdon en Koppenjan. En ook Simons en Lindblom. Als laatste onderscheidt Teisman een groep onderzoekers die er vanuit gaat dat beleidsprocessen zijn opgebouwd uit een reeks van beslissingen, genomen door diverse partijen. De uitkomst van het beleidsproces wordt bepaald door de manier waarop beslissingen voortborduren op eerder genomen beslissingen (van andere actoren). Het rondommodel wordt door deze groep onderzoekers gebruikt om beleidsprocessen te reconstrueren. Teisman rekent zichzelf tot deze groep onderzoekers. Hieronder worden de modellen in het kort uitgelegd.

#### ***Fasenmodel***

Het fasenmodel dankt zijn naam aan de typering van de beleidsprocessen. Een beleidsproces wordt omschreven als "*de opeenvolging van verschillende toestanden in het voorbereiden, bepalen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van beleid*" (Hoogerwerf, 1982). Bij het fasenmodel wordt uitgegaan van één centrale actor: de beleidsbepaler. Andere actoren zijn wel betrokken bij het proces van beleidsbepaling en uitvoering, maar de beleidsbepaler neemt het besluit.



### ***Stromenmodel***

Op het fasenmodel kwam veel kritiek; de beleidsprocessen zouden niet zo mooi gefaseerd verlopen, zoals het fasenmodel aangeeft en de rol van beleidsbepaler is niet a-priori aanwijsbaar (Teisman, 1992). Op basis van deze kritiek is in 1972 het stromenmodel ontwikkeld door Cohen, March en Olsen. Het model is in 1984 verder uitgewerkt door Kingdon en daarna nog gebruikt door Koppenjan in 1993. Het stromenmodel is gebaseerd op de gedachte dat het verloop van de beleidsprocessen is opgebouwd uit drie stromen namelijk, problemen, oplossingen en participanten. (Heffen en Twist 1993). De drie stromen ontwikkelen zich tegelijkertijd, los en onafhankelijk van elkaar. Op het moment dat de drie stromen bij elkaar komen ontstaat er een beslissing.

### ***Rondenmodel***

Beleid wordt in het rondenmodel gedefinieerd als *'het resultaat van een reeks van beslissingen genomen door verschillende actoren'* (Teisman, 1992). Het rondenmodel maakt een indeling aan de hand van de beslissingen. Het beleid komt tot stand in verschillende rollenspellen. Hierbij bestaat vooraf structurering in de vorm van regels en verdeling van middelen, maar alle betrokkenen staan vrij om initiatieven te nemen of voorstellen van anderen aan te passen of over te nemen. Interactie tussen de diverse actoren bepalen het resultaat van het beleidsproces.

In dit onderzoek wordt uitgegaan van het fasenmodel. In praktijk zijn niet alle fasen en stappen uit het fasenmodel in het beleidsproces terug te vinden. Desondanks zijn de begrippen uit dit model voor het ordenen en typeren van waarnemingen toch geschikter dan alternatieve modellen, omdat er duidelijke fasen van ontwikkeling zijn te onderscheidingen, iets wat de andere modellen niet of minder duidelijk hebben (Teisman, 1993). Deze alternatieve modellen bieden in het algemeen minder mogelijkheden tot ordening. Daarbij komt ook dat het fasenmodel veel in de beleidswetenschappen wordt gebruikt (Koppenjan, 1993).

Diverse onderzoekers die beleid volgens het fasenmodel benaderen hanteren een eigen indeling. Zo omschrijven Hoppe en Van de Graaf (1996) het beleidsproces als *'een verzameling van deel- of aspectprocessen die als geheel en in onderlinge wisselwerking de bedoeling hebben een bepaald deel van de werkelijkheid - het beleidsveld- naar de hand van de beleidsactoren te zetten'*. Zij delen het beleidsproces op in vijf delen namelijk; ideologievorming, agendavorming, beleidsvorming (de wordingsgeschiedenis of de totstandkoming van beleid, een politiek goedgekeurd plan), beleidsuitvoering en beleidsevaluatie/monitoring.

Faludi (1987) verdeelt het totale beleidsproces echter in drie hoofdonderdelen, namelijk; de beleidsvoorbereiding, de beleidsuitvoering en de beleidsevaluatie. Hoogerwerf (1985 en 1989) omschrijft een beleidsproces als *'het dynamisch verloop van handelingen en interacties met betrekking tot beleid'*. Het beleidsproces wordt gekenmerkt door a) onderling samenhangende handelingen, b) wederzijdse beïnvloeding (interactie) tussen de factoren (bijvoorbeeld macht en informatie) en de actoren die tot het proces behoren en c) een opeenvolging van gebeurtenissen met



een herkenbaar verloop. Hoogerwerf (1985) verdeelt het beleidsproces in de zeven deelprocessen, namelijk:

1. Agendavorming: Het proces waardoor maatschappelijke problemen de aandacht van het publiek en/of van de beleidsbepalers krijgen.
2. Beleidsvoorbereiding: Het verzamelen en analyseren van informatie en het formuleren van adviezen met het oog op het te voeren beleid. (hiertoe behoort ook het ontwerpen van beleid, dwz het uitdenken, beargumenteren en formuleren van een te voeren beleid.
3. Beleidsbepaling: Het nemen van beslissingen (besluitvorming) over de inhoud van een beleid
4. Beleidsuitvoering: (de Implementatie) het toepassen van de gekozen middelen voor de gekozen doeleinden.
5. Beleidsevaluatie: het beoordelen van de inhoud, het proces en /of de effecten van een beleid aan de hand van bepaalde criteria.
6. Terugkoppeling: Het verwerken van een beleid en het bijsturen (opnieuw bepalen) van het beleid of het beleidsproces op basis daarvan.
7. Beleidsbeëindiging (terminatie) het staken van een gevoerd beleid.

De invloed van de actoren is in de visie van Hoogerwerf afhankelijk van enerzijds de doelgerichtheid, informatie en macht van de afzonderlijke actoren en anderzijds de politieke cultuur en de politieke structuur als geheel.

Het Hoogerwerf-model is het fasenmodel dat het beleidsproces in duidelijke afzonderlijke fasen uiteenzet die een logisch verloop in de tijd hebben. Dit model biedt de meeste mogelijkheid tot ordening. Tevens is Hoogerwerf een icoon als het gaat om overheidsbeleid. Hij wordt het meest gevolgd door anderen. De indeling van Faludi bestaat slechts uit drie hoofdonderdelen, welke ook terug komen in de indeling van Hoogerwerf. De indeling van Hoppe en Van de Graaf mist hierbij de terugkoppeling van de beleidsevaluatie en de beleidsbeëindiging, waardoor de indeling van Hoogerwerf vollediger is. Hij beschrijft de fasen het meest uitgebreid en volledig. Hij heeft een duidelijk begin en eind. Om inzicht te krijgen welke waarde internetpanels binnen de verschillende gemeentelijke beleidsprocessen hebben, wordt daarom in dit onderzoek een conceptueel kader gehanteerd op basis van het fasenmodel van Hoogerwerf.

### **2.2.3. Betrokkenheid burger binnen gemeentelijke beleidsprocessen**

De gemeente wil de burgers graag betrekken bij het beleid. Maar waarom wil de gemeente de burgers zo graag bij het beleid betrekken? Wat kan de burger bijdragen aan beleid? Wat kan de gemeente bereiken?

Het kabinet Balkenende wil de afstand tussen kiezer en bestuurders verkleinen. De overheid moet beter naar de burgers luisteren en de burgers moeten meer rechtstreeks invloed hebben op het beleid aldus het Hoofdlijnenakkoord (vrom.nl). De commissie Wallage deed hierover eind 2001 al uitspraken. Een van de aanbevelingen luidde: betrek burgers eerder bij beleid en pas beleid aan op basis



van goede argumenten van burgers. De Wet Dualisering Gemeentebestuur moet op gemeentelijk niveau de betrokkenheid van de burger bij het openbaar bestuur vergroten. Deze wet heeft onder andere als gevolg dat gemeenten het betrekken van de burger bij het beleid als prioriteit hebben gemaakt. De gemeenten hebben diverse instrumenten om de burger bij het beleid te betrekken, denk hierbij aan inspraak, inloopavonden of referenda. Verschillende gemeente hebben ook al geëxperimenteerd met nieuwere vormen van interactieve beleidsvorming zoals; online discussies, elektronische burgerconsultatie, internetdebatten. Elk van deze instrumenten hebben zo hun voor- en nadelen, maar welke instrument kan de gemeente nu het beste inzetten? De inzet van een instrument is vooral afhankelijk van de gestelde doelen en de hoeveelheid invloed het gemeentebestuur de participerende burger wil geven. Van informeren, raadplegen, adviseren, coproduceren tot meebeslissen. Wat wil de gemeente precies bereiken met interactief beleid?

Interactief beleid begint vaak bij informatieoverdracht. Voor de burgers is het beleid nog dikwijls ondoorzichtig, waardoor veel mensen zich niet meer betrokken voelen bij het beleid. Door meer en duidelijker informatie aan de burgers te geven zal de betrokkenheid ook weer toenemen (Van de Broek, 1998 en NPI Daadkracht, 2003), vooral als het informatie is, over zaken die dicht bij de burger staat.

Naast de betrokkenheid wil de gemeente ook bereiken dat weer meer burgers zullen participeren aan het beleid (Van de Broek, 1998). Door meer naar de burgers te luisteren kan al meer draagvlak worden verkregen. Door burgers ook de mogelijkheid te bieden om invloed uit te oefenen op het beleid kan het draagvlak nog verder worden vergroot (Van de Broek, 1995 en Bruin & Herberden e.a., 1998).

Door de burgers te betrekken bij het beleid en dan voornamelijk bij de besluitvorming wordt een democratischer beleid verkregen (Mayer, 1998). Door een interactief instrument kunnen meer burgers hun mening geven waardoor de lokale democratie verder wordt verrijkt.

Door de bijdrage van de burger wordt de kwaliteit van het beleid verbeterd. Andere oplossingen komen hierdoor naar voren, wat inhoudelijke verrijking van het beleid geeft (Gemeente Hengelo, 2004 en Van de Broek, 1995). De beleidsbeslissingen krijgen een hogere kwaliteit (Van de Broek, 1998), en ook de kwaliteit van visie en beleidsontwikkeling (Bruin & Herberden e.a., 1998 en Mayer 1998) worden verbeterd, doordat het gemeentebestuur meer inzicht krijgt in wat er werkelijk leeft onder de burgers. De kwaliteit van de gemeentelijke beleidsvoering is mede afhankelijk van een levendige democratie (Edwards, 2004).

Aansluiten bij wat burgers beweegt is een prioriteit van de regering en dus ook van de lokale overheid. (Vrom, 2002). Beleid dat aangrijpt op wat de burger beweegt, is realistischer, efficiënter en dus effectiever omdat het rekening houdt met de wensen, verwachtingen en irritaties van de burger. Burgers zullen het beleid daardoor beter



waarden en de regels die eruit voortvloeien, eerder naleven. Om dit te bereiken zal de overheid de invloed van de burger op het beleid moeten vergroten.

### **2.3. Burger-internetpanels**

Om een antwoord te kunnen op de vraag “Welke waarden hebben internetpanels binnen gemeentelijke beleidsprocessen”, zal eerst een beschrijving moeten worden gegeven van de verschillende onderdelen van de vraag. Wat wordt verstaan onder gemeentelijke beleidsprocessen is in paragraaf 2.2.3 beschreven. In de volgende paragrafen wordt duidelijk gemaakt wat burger-internetpanels zijn en wordt uitgelegd waar de waarden betrekking op hebben.

#### **2.3.1. Burgerpanels**

Een panel is volgens onderzoeksbureau Intomart GfK *“een vaste groep van mensen die met enige regelmaat benaderd wordt met een verzoek een vragenlijst in te vullen”*. In tegenstelling tot een ad-hoc geworven groep respondenten, heeft een panel reeds toestemming gegeven om mee te doen aan onderzoek. Volgens Nauta (2003) bestaat een (onderzoeks)panel uit respondenten die aangegeven hebben mee te willen werken aan één of meerdere toekomstige onderzoeken. Van de respondenten zijn de meest belangrijke demografische variabelen doorgaans vooraf al bekend, deze variabelen kunnen gebruikt worden bij de steekproeftrekking of onderzoeksofzet.

Op marketing gebied worden panels al jaren gebruikt denk hierbij aan het consumentenpanel van de Consumentenbond en het Televisie Kijkerspanel van Onderzoeksbureau Intomart GfK.

Consumentenpanels zijn de meest gebruikte panels en worden voornamelijk gebruikt om trends in de markt te ontdekken en effecten van voorlichtingscampagnes of nieuwsfeiten op het koopgedrag te onderzoeken. Tevens worden deze panels gebruikt om continu het koopgedrag van individuen in de gaten te kunnen houden, zodat men onder andere het effect van kijkgedrag of gezinsgrootte op het koopgedrag te kunnen meten. Een consumentenpanel achterhaalt niet alleen de aankoopfrequentie, maar ook de mate van merkentrouw (Chisnall, 1992). De principes van random sampling worden gebruikt bij de selectie van de panelleden. Meestal wordt quasi-random of stratified random sampling gebruikt (Chisnall, 1992).

Er zijn verschillende methoden om paneldata te verzamelen. Veel gebruikte methoden zijn home audits, (mail) diaries or electronic scanners (Chisnall, 1992). De AGB Superpanel, Family Food Panel (Taylor Nelson) en de Homescan (Nielsen) zijn voorbeelden van panels die gebruik maken van deze methoden. (Chisnall, 1992). Het succes of falen van panels, net als alle andere marketing research tools, is afhankelijk van de validiteit en de betrouwbaarheid. De belangrijkste succesfactoren van panels zijn; accurate meting, grootte en representativiteit (Dreze 1998).

Naast marketing worden panels ook ingezet bij de lokale overheden. Burgerpanels zijn min of meer overgewaaid van Amerika en de UK. Een voorbeeld van een burgerpanel is een citizens jury. Een citizens jury (burger jury) is een forum waar





burgers complexe of inhoudelijke problemen kunnen aandragen (Cabinet Office 1998). Deze jury's wordt meestal samengesteld door een onafhankelijk onderzoeksbureau en zijn een afspiegeling van de gemeenschap die het vertegenwoordigt. Een burgerjury werkt als volgt; de leden krijgen een probleem voorgelegd, waarover zij vragen stellen. Daarnaast krijgen ze informatie van experts en belangengroepen, waarna ze het probleem onderling bediscussiëren en uiteindelijk een 'uitspraak' doen over het probleem. Deze jury's worden meestal gebruikt door non-profit organisaties die democratie belangrijk vinden.

In Nederland worden nu ook al enige jaren burgerpanel ingezet bij gemeenten. Zo heeft onder andere Gemeente Wierden in 1993 een burgerpanel ingesteld. Dit panel bestaat uit 250 burgers van 18 jaar en ouder die representatief is voor de totale volwassen bevolking van Wierden. Deze groep wordt maximaal drie keer per jaar ondervraagd door middel van schriftelijke of mondelinge enquêtes. De onderwerpen die bevestigd worden gaan niet alleen over nieuw beleid, maar hebben ook betrekking op het effect van uitgevoerd of in uitvoering zijnde beleid. De resultaten van alle onderzoeken worden uitgebreid teruggekoppeld via de website, hier wordt tevens vermeld wat de gemeente nog gaat doen of al gedaan heeft met de bijdragen van de burgers.

### 2.3.2. Internetpanels

De laatste jaren heeft het uitvoeren van online onderzoek met behulp van een internetpanel veel aan populariteit gewonnen. Een internetpanel is volgens Nyfjäll (2001) *'een groep mensen die aangegeven hebben te willen participeren in verschillende soorten online onderzoek'*. Waren het eerst de kleine, nieuwe onderzoeksbureaus die experimenteerden met internetpanels, later volgende ook de traditionele onderzoeksbureaus die aanvankelijk moeilijk de omslag naar online onderzoek wisten te maken (Emerce, 2001). Inmiddels zijn er zowel in Nederland als in Amerika grote onderzoekspanels, van enkele tienduizenden respondenten, opgezet.

Web-based onderzoeken zijn overal op het internet te vinden. Couper (2002) beweert dat het heel aannemelijk is dat internet onderzoeken de traditionele methoden van data verzameling zullen vervangen. Data die vroeger door andere onderzoeksmethoden werden verzameld worden nu verzameld door internetonderzoeken (Dillman en Bowker, 2001).

Het fenomeen van panels is niet nieuw, reeds vanaf de jaren 80 jaren hebben vooral consumentenpanels een significante bijdrage geleverd aan het verzamelen van kennis op het gebied van marketing (Dreze e.a., 1998). De beschikbaarheid van de vooraf verzamelde kenmerken van respondenten is één van de belangrijke voordelen die het gebruik van panels aantrekkelijk maakt. Een ander belangrijk voordeel van een consumentenpanel is de mogelijkheid om respondenten over een langere periode te volgen, waarmee longitudinale studies mogelijk worden. Door het volgen



van individuele respondenten kan de invloed van bijvoorbeeld reclame op het aankoopgedrag van consumenten beter ingeschat worden.

Sinds de komst van het internet wordt het internet ook al gebruikt om online onderzoeken uit te voeren. Online onderzoek heeft als voordeel dat het snel en relatief goedkoop is doordat veel respondenten bevestigd kunnen worden en de resultaten grotendeels automatisch worden verwerkt. Internetpanels verschillen van traditionele panels in opzet, internetpanelrespondenten zijn vaak via *self-recruiting* methoden geworven en de traditionele panels kwamen echter altijd tot stand door willekeurig getrokken steekproeven.

Respondenten rekruteren voor een internetpanel is mogelijk door middel van een willekeurig getrokken steekproef, een niet-willekeurig getrokken steekproef, of een combinatie (mixed mode) hiervan (Nauta 2003). Bij de laatste twee, niet willekeurig getrokken steekproefrespondenten, gaat het meestal om zogenaamde self recruited respondenten. Zij hebben zichzelf als het ware geselecteerd voor het panel door te reageren op een algemene oproep of advertentie.

Verschillende vormen van niet-willekeurig getrokken steekproeven zijn te onderscheiden binnen het veld van online onderzoek. Zo onderscheiden Alvarez et al (2000), Schonlau et al (2001), Gunn (2002) en Couper (2002) onder andere self-selected website visitors en voluteerpanels.

Een panel op basis van een niet/willekeurig getrokken steekproef wordt ook wel een voluteerpanel ofwel vrijwilligerspanel genoemd (intomart, multiscopes). De methode waarbij een vrijwilligerspanel gebruikt wordt, berust op het verzamelen van een groep individuen die zich op vrijwillige basis beschikbaar stelt om in de toekomst deel te nemen aan online enquêtes (Nauta, 2003 en Alvarez et al, 2003). De respondenten worden middels online marketing technieken als banners en pop-ups op verschillende websites geworven. Bezoekers van websites worden uitgenodigd zitting te nemen in een internetpanel. Vervolgens worden de panelleden steeds via een e-mail uitgenodigd om een vragenlijst in te vullen. De onderzoeker kan weinig tot geen invloed uitoefenen op de samenstelling van het panel, wat een groot nadeel is van dit type panel. Verschillende grote marktonderzoekbureaus als Intomart GfK en Multiscopes maken gebruik van een voluteer panel. Hoewel voluteer panels niet gebaseerd zijn op een willekeurig getrokken steekproef, zijn ze wel meer dan andere typen niet-willekeurig getrokken steekproeven in staat om een representatieve steekproef te benaderen (Alvarez & VanBeselaere, 2003).

Naast voluteerpanels zijn er ook self selecting onderzoeken. Self-selecting onderzoeken zijn onderzoeken waarbij potentiële respondenten via één of meer websites medewerking gevraagd wordt aan het onderzoek deel te nemen. Hierbij is sprake van een systematische voorselectie van potentiële respondenten. Bijvoorbeeld elke vijfde website bezoeker wordt door middel van een "pop up" uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek.



Online onderzoeken zijn alleen te gebruiken als ze ook daadwerkelijk data genereren. Het rekruteren van respondenten is daarvoor van het allergrootste belang. Er zijn verschillende manieren om respondenten te rekruteren. Alvarez et al (2003) beschrijft twee prominente methoden om respondenten te rekruteren via het internet. De eerste is *rekrutering via web advertenties*. Advertenties op verschillende websites of nieuwsgroepen moeten mensen stimuleren om een online enquête in te vullen. Dit is een effectieve manier om een grote groep niet-willekeurige respondenten te rekruteren. De tweede manier die Alvarez beschrijft is het *rekruteren doormiddel van inschrijvingen of co-registratie procedures*. Mensen die zich registreren voor andere services worden gevraagd of zij willen werken met online onderzoek en daarvoor hun e-mailadres willen geven. Als respondenten eenmaal hun e-mail hebben gegeven, worden ze per e-mail uitgenodigd om mee te doen met een online onderzoek.

Een andere indeling voor het rekruteren van respondenten wordt gemaakt door ADM Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute e.V. (2001). Zij maken onderscheid in het *actief en passief* werven van respondenten. Hierbij wordt onder *actief* werven verstaan: het online of offline benaderen van respondenten door het onderzoeksbureau (initiator) zelf, op basis van een vooraf getrokken (representatieve) steekproef. Vrijwillige aanmelders worden hierin niet meegerekend. Onder *passief* werven wordt verstaan: het uitnodigen van mensen om zich in te schrijven via een registratiesite om mee te doen aan een panel. Dit gebeurt via verschillende online of offline technieken. De autoselectie van de respondenten maakt dat passief geworven panels ongeschikt zijn voor representatieve onderzoeken.

Couper (2000) beschrijft diverse typen van internetonderzoeken op basis van willekeurig getrokken steekproefmethoden, waaronder pre-recruited panels en mixed mode onderzoeken. Een panel op basis van willekeurig getrokken steekproef wordt ook wel een pre-recruited panel ofwel gerekruteerd panel genoemd. Een gerekruteerd panel is een groep potentiële respondenten die bereid zijn aan meerdere enquêtes medewerking te verlenen (Nauta, 2003). Door het trekken van een willekeurige steekproef, meestal door gebruik te maken van de RDD-techniek (random digit dialing) worden respondenten uitgenodigd om mee te werken aan meerdere onderzoeken (Alvarez et al, 2003).

Het is ook mogelijk dat online enquêtes geïntegreerd worden in offline onderzoek, dit zijn mixed mode onderzoeken. In dat geval hebben respondenten de keus om de enquête online in te vullen in plaats van via de traditionele manier te reageren op enquêtes (Alvarez & VanBeselaere, 2003 en Couper, 2002). Op deze manier kan gebruik gemaakt worden van de kostenbesparende en gebruiksvriendelijke voordelen van het online enquêter, terwijl de traditionele onderzoekopzet een goede en willekeurig getrokken steekproef kan waarborgen. Tevens wordt door het bestaan van verschillende enquêtemogelijkheden de populatie niet beperkt tot de populatie van internetgebruikers. Ook Dillman (1998) merkt op dat het combineren van verschillende methodes steeds meer voorkomt, en mede mogelijk gemaakt is door



het feit dat computertechnologieën het makkelijker hebben gemaakt om de gegevens van verschillende enquêtebronnen te combineren. Het nadeel is wel dat bij verschillende enquêtemethoden ook verschillende soorten meetfouten kunnen optreden, wat nadelige effecten tot gevolg kan hebben voor de consistentie van de totale gegevensverzameling. Er is tot nu toe nog te weinig bekend over methodespecifieke effecten die een rol spelen bij het combineren van gegevens verzameld via het internet en via de post of telefoon (Schonlau e.a., 2001).

Berrens e.a. (2003) beschrijft twee methoden die zijn ontwikkeld om het steekproef probleem van online onderzoek op te lossen, namelijk; *large-panel assembly* en *random-panel assembly*. Het steekproefprobleem duidt op het ontbreken van een algemene e-mailadressenlijst, waardoor men moeilijker mensen online kan benaderen om mee te werken aan online-onderzoek.

Om dit probleem op te lossen heeft Harris Interactive, een onderzoeksbureau, het *large-panel assembly* ontwikkelt. Deze benadering houdt in dat internet gebruikers op verschillende manieren worden gerekruteerd, zodat er een panel ontstaat van bereidwillige respondenten. De rekrutering kan bestaan uit advertenties, telefonisch onderzoek, de Harris/Excite peiling en product registraties op Excite en Netscape (Taylor et al., 2001). Een andere methode is *random panel assembly*.

Onderzoeksbureau Knowledge Networks (KN) heeft deze alternatieve methode ontwikkeld op basis van willekeurige steekproeftrekking (random sampling) van de algemene populatie waarmee een panel van Web TV-enabled respondenten ontstaat. De algemene telefoonlijst die gebruikt wordt bij random digit dialing (RDD) wordt nu gebruikt om willekeurig getrokken huishouden te identificeren. Er wordt geprobeerd om die huishouden te trekken die in het geografische gebied liggen van het Web TV ISP netwerk. Van deze huishouden worden de adressen achterhaald, om zo voor het telefonische contact een uitnodigingsbrief met vijf of tien dollar biljetten te versturen. De huishoudens worden vervolgens gebeld of ze mee willen werken aan online onderzoek, hiervoor krijgen ze een Web TV unit, internet toegang, e-mailaccount en technische ondersteuning. De panelleden hebben toegezegd om elke week een vragenlijst in te vullen. Huishouden die in het panel blijven worden cadeaus of geld aangeboden.

Naast een typering op basis van rekrutering en steekproeftrekking is nog het onderscheid in online en offline panels. Onder een online panel wordt verstaan, een groep mensen die via een online-enquête vragen beantwoorden over bepaalde kwesties. Vaak betreft dit een vrij omvangrijke groep. Een offline panel is een groep mensen die met enige regelmaat bijeenkomt om mee te discussiëren met een bedrijf of overheid over bepaalde kwesties (Berrens e.a. 2003). Bij een offline panel ontmoet men elkaar face-to-face. Een offline panel bestaat vaak uit een kleine groep mensen (ongeveer tussen 7 en 15 mensen).

Internetpanels worden al veel gebruikt in marketing onderzoek. Ook gemeenten zien steeds vaker het nut van een internetpanel. Zo kan de gemeente een internetpanel inzetten om snel veel mensen bij het beleid te betrekken, of het bestaande beleid toetsten aan de wensen van de bevolking. De burgers daarentegen hoeven niet veel



moeite te doen om hun mening kenbaar te maken. Men kan zelf bepalen waar en wanneer ze participeren aan beleid. In de volgende paragrafen wordt verder ingegaan op de 'burger'-internetpanels.

### **2.3.3. Burger-internetpanels**

Een burger-internetpanel is "Een groep burgers die aangegeven hebben om aan één of meerdere toekomstige internetonderzoeken mee te willen werken over onderwerpen die in een gemeenschap spelen".

Steeds meer gemeenten stellen een burger-internetpanel in om zo meer inzicht te krijgen in wat er leeft onder de inwoners. Zo heeft Delft een lange traditie als het gaat om burgerraadpleging. Al vanaf 1987 beschikt de gemeente over een burgerpanel dat regelmatig over verschillende onderwerpen wordt bevraagd. Tot en met 2001 werd jaarlijks aan de deelnemers van het panel een uitgebreide schriftelijke vragenlijst voorgelegd. In de loop der jaren kreeg de gemeente steeds meer behoefte aan het bevragen van de burger, waardoor één jaarlijkse meting niet meer voldeed. Om vaker, sneller en over meer onderwerpen de mening van de Delftenaar te kunnen achterhalen is in 2002 gekozen voor de opzet van het Delft Internet Panel (DIP). Het voordeel van het benaderen van een internetpanel is dat een internetvragenlijst veel meer mogelijkheden biedt dan de schriftelijke of telefonische enquête. Bovendien kunnen de onderzoeken sneller worden afgerond. Het Delft Internet Panel bestaat uit een representatieve groep Delftenaren. Op dit moment zijn er circa 2500 burgers lid van het panel. Zij zijn gelijk verdeeld over de verschillende wijken, waardoor ook specifieke vragen over de wijken kunnen worden gesteld. In 2002 heeft het panel vijf maal een vragenlijst ontvangen. De gemeente heeft de bedoeling om de frequentie op te voeren tot zes maal per jaar.

Gemeente Eindhoven heeft sinds het najaar van 2001 een digitaal panel (Vriens 2002). Een panel waarin burgers verzocht wordt hun mening te geven via een enquête op internet. Zaken als digitale dienstverlening, betrokkenheid via internet bij gemeentelijk beleid, maar ook toezicht en alarmering en verkeersdoorstroming zijn onderwerp van de peilingen. Het panel telt ongeveer 700 leden inwoners van 15 jaar en ouder kunnen zich vrijwillig aanmelden via e-mail (Vriens 2004) .

Ook gemeente Ede heeft een internet-inwonerspanel zoals zij het noemen. Om rekening te houden met de ervaringen en de ideeën van de burger is het internetpanel in 2003 opgericht. Op deze manier hoopt het college snel inzicht te krijgen op wat er leeft in de gemeente Ede. Het panel bestaat uit ongeveer 600 inwoners en wordt één keer per kwartaal benaderd met een korte vragenlijst (ongeveer 10 stellingen) via internet. De onderwerpen die aan het panel worden voorgelegd zijn afhankelijk van de actualiteit en van de interesse van de panelleden. Inwoners, belangenverenigingen, bedrijven en instellingen kunnen zich via e-mail vrijwillig aanmelden om deel te nemen aan het panel.



## 2.4. Waarde burger-internetpanels

Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden moet eerst duidelijk gemaakt worden welke aspecten van online onderzoek en internetpanels waarde kunnen hebben voor de betrokkenen. De verwachtingen die de betrokkenen hebben ten aanzien van het gebruik, de waardering en de verwachte invloed van de resultaten van internetpanels worden achtereenvolgend in deze paragraaf besproken. Vervolgens zullen deze verwachtingen verwerkt worden in een model.

### *Waarde aspecten online onderzoek en internetpanels*

Wellicht de belangrijkste en meest doorslaggevende reden voor het succes van online onderzoek zijn de sterk verbeterde efficiëntie en navenante lage kosten per respondent (Crawford e.a., 2002 & Ministerie BZK, 1998 & Zanutto 2001). Dit is met name te danken aan automatisering. Daarnaast draagt het gebruik van 'self-administered' enquêtes ook bij aan een aanzienlijke kostenbesparing op personeel. Hoewel de kosten voor het opzetten van een online onderzoek systeem (setup kosten) hoger zijn dan traditioneel onderzoek, kan bij een bepaalde schaalgrootte het kostenvoordeel gunstiger uitpakken voor online onderzoek (Schonlau e.a., 2001).

De grote snelheid of korte omlooptijd die mogelijk is bij online onderzoek is een veel gehoord voordeel (Schonlau e.a., 2001 & Ministerie BZK, 1998 & Zanutto 2001). Zo bleek uit het onderzoek van Totten (2002) dat meer dan de helft van alle respons bij online onderzoek al binnen 3 dagen binnen te zijn. Samen met een snelle set-up die door gebruiksvriendelijke software mogelijk is, kan de onderzoekscyclus zeer kort zijn.

Online enquêtes hebben ook het voordeel dat er geen interviewer meer is die de enquête afneemt, hierdoor kan er gevoeliger informatie worden gevraagd, en is de kans op wenselijk antwoorden kleiner (Miller & Panjikaran, 2001). Doordat de respondenten zijn antwoorden zelf invult en dus tegelijkertijd invoert in het systeem, bestaat er geen kans meer op fouten bij het inlezen of overtypen van antwoorden, zoals bij traditioneel onderzoek nog wel eens kan voorkomen.

Als men het Internet wil inzetten om meer mensen bij beleid te betrekken is het van essentieel belang dat iedereen internettoegang heeft. De afgelopen jaren is het percentage Nederlanders dat thuis internettoegang heeft sterk gestegen, van 16 procent in 1998 tot 66 procent in 2002 (CBS 2003). Bovendien hebben meer mensen op meerdere locaties toegang tot het internet, bijvoorbeeld op het werk, in de bibliotheek of op school. Echter het is een utopie te veronderstellen dat op korte termijn iedere Nederlander internettoegang heeft. Vooral ouderen en lager opgeleiden zijn groepen die relatief minder internettoegang hebben (SCP 2000). Naast internettoegang is het net zo belangrijk, zo niet belangrijker dat men internetvaardigheden heeft en het internet daadwerkelijk gebruikt. Hoewel de ongelijkheid in ICT bezit langzaam afneemt, groeit de ongelijkheid tussen ICT-vaardigheden en – gebruik (Van Dijk, 1999). Ongelijkheden in internettoegang, -gebruik of –vaardigheden lijden op hun beurt tot scheve respons op webenquêtes. Ouderen, lager opgeleiden, vrouwen en mensen met een laag inkomen zijn vaak



onder vertegenwoordigd bij webenquêtes terwijl hoger opgeleide mannen vaak oververtegenwoordigd zijn (CBS 2002), dit zijn vaak dezelfde achterstandsgroepen die bij traditionele onderzoeksmethoden ook vaak ondervertegenwoordigd zijn.

In vergelijking met traditionele onderzoeksmethoden is de respons bij verschillende vormen van online onderzoek vaak lager (Cook e.a., 2000). Zo bleek uit het onderzoek van Grossnickle en Raskin (1999) dat de respons op online enquêtes waarbij respondenten geworven worden via webadvertenties (banners) vaak rond 1 procent en vaak zelfs lager ligt. Daarentegen komen de responspercentages van internetpanels wel in de beurt van de responspercentages van traditionele onderzoeksmethoden. Volgens Manfreda en Vehovar (2002) wordt een responsepercentage van rond de 78 procent gehaald bij internetpanels waarbij deelnemers van tevoren via de telefoon geworven zijn.

Bij online enquêtes is het moeilijker de identiteit van de respondent te controleren. Daarentegen kan men bij telefonische en schriftelijke enquêtes vrijwel zeker zeggen dat de identiteit van de respondent inderdaad gelijk is aan de persoon van het adres of telefoonnummer (Topp & Pawloski, 2002). Bij traditionele enquêtes worden vaak gehouden op basis van een aselechte steekproef uit een (adressen)bestand. Bij eenmalige webenquêtes ontbreekt vaak een dergelijke steekproef. Er is meestal geen databestand waaruit een representatieve steekproef kan worden getrokken. Heel enkel komt het voor dat men beschikt over een e-mailadressenbestand, waarbij ook de achtergrondkenmerken van de respondenten bekend zijn.

Webenquêtes zijn gevoelig voor fraude. Door het gebruik van unieke wachtwoorden wordt dit bij internetpanels uitgeschakeld. Met de inzet van internetpanels wordt ook de mogelijkheid geboden om longitudinaal onderzoek te verrichten, dezelfde populatie kan immers in de tijd worden gevolgd. Dit is voornamelijk aantrekkelijk voor beleidsevaluatie (Bongers en Vriens, 2004).

Het opbouwen en onderhouden van een panel kost erg veel geld (Grossnickle en Raskin 1999, Bongers & Vriens 2004). Er is intensief contact nodig tussen het panellid en de onderzoeker om de relatie in stand te houden. Daarbij hou je het risico van uitval van panelleden. Naast tijd moet er ook continu geïnvesteerd worden om het panel op peil te houden.

Betrouwbaarheid, is een internet enquête net zo betrouwbaar als traditionele enquêtes? Doordat de respondenten bij een internetpanel vooraf bekend zijn kun je bepaalde onder of oververtegenwoordigde groepen wegeen. Zodat je minder last hebt van de eventuele scheve respons. Representativiteit kan met een reeks van weging worden gewaarborgd (Bongers en Vriens, 2004).

Internetpanels hebben grote voordelen ten opzichte van eenmalige enquêtes. Aangezien het veel tijd en veel geld kost om een representatieve respondenten te werven is het aantrekkelijker om deze respondenten te gebruiken voor meerdere onderzoeken. Per respondent hoeft er dan minder geïnvesteerd te worden.



Panelonderzoek blijkt zeer effectief bij het doen van doelgroepenonderzoek. Omdat men beschikt over een grote database met gegevens van respondenten, kan voor elk onderzoek een geschikte (deel)populatie van het panel benaderd worden. Een ander belangrijk voordeel van grote panels is dat zij representatief zijn en de respons meestal hoog is, daarentegen zijn eenmalige enquêtes vaak niet representatief en de respons is vaak zeer laag.

Online enquêtes scoren op vele aspecten goed op gebruiksvriendelijkheid. Dat respondenten kunnen reageren op dat moment en de plaats dat het hen uitkomt is misschien wel de belangrijkste (Dillman, 1998 & Ministerie BZK, 1998). Door het gebruik van software is het mogelijk om bij online enquêtes alleen die vragen te laten zien die voor hem of haar van toepassing zijn. Dit is een groot voordeel als het gaat om gebruikersgemak. Voorts kan er hulp of instructies geboden worden bij specifieke vragen, door middel van pop-up window die makkelijk aan te roepen zijn door respondenten die dat nodig hebben (Dillman, 2000). Net als schriftelijk onderzoek heeft online onderzoek een grote voordeel, bij met name vragen met meerdere antwoordcategorieën, dat de respondent namelijk niet alle antwoorden hoeft te onthouden voordat hij de vraag beantwoordt.

De respondenten worden bij online onderzoek ook niet beperkt in de ruimte die beschikbaar is voor open vragen. Door de mogelijkheid om scroll-balken te gebruiken, kan deze ruimte groter gemaakt worden en hoeft er dus geen limiet meer te bestaan. Uit onderzoek van McDowell e.a. (2002) naar de verschillen in lengte van open antwoorden tussen online enquêtes en papieren enquêtes, bleken de antwoorden in online enquêtes significant langer en van hogere kwaliteit te zijn dan die van papieren enquêtes.

In het onderzoek van Ministerie van Binnenlandse zaken (1998) uitgevoerd door VB Deloitte en & Touche Management Consultants zijn verscheidene voorbeelden bekeken van de wijze waarop de gemeenten de relatie met de burger als kiezer, maar ook als klant via Internet probeert te verbeteren. In dit onderzoek wordt duidelijk gemaakt dat het Internet een groot aantal voordelen kan bieden, een aantal voorbeelden hiervan zijn;

- Het vergroot in theorie de hoeveelheid beschikbare informatie voor zowel politici als burgers.
- Het versnelt het proces van informatievergaring
- Tijdstip en plaats vormen geen belemmering meer om deel te nemen aan politieke besluitvorming.
- Mogelijkheid om permanente peilingen te houden.
- Directe democratie onder handbereik.

Hiermee kan Internet zowel directe democratie als dienstverlening ook op grotere schaal mogelijk maken, massaal gebruik van internet maakt nieuwe vormen van politieke participatie en van intensivering van de relatie tussen kiezer en gekozene mogelijk.





Volgens De Bruin et al (1998) hebben (ondersteunende) burgerpanels ten opzichte van andere participatievormen van burgers de volgende meerwaarde:

- *Aanvulling en verdieping.* Omdat de panels voortbouwen op informatie die voortvloeit uit andere vormen waarin de burger in stadsvisieontwikkelpromjecten participeert, mag men rekenen op aanvullende ideeën. Het is echter vooral belangrijk dat ideeën die voortvloeien uit andere vormen van burgerparticipatie, in een intensieve nabespreking in de panels verder verdiept worden;
- *Globale afspiegeling bevolking.* Politici en bestuurders plaatsen nog wel eens een vraagteken bij de representativiteit van de uitkomsten van de verschillende manieren waarop stads- of dorpsdebatten georganiseerd worden. Onderzoek naar de deelname van burgers aan stads- of dorpsgesprekken toont aan, dat hierbij inderdaad géén sprake is van een afspiegeling van de bevolking: de deelnemers zijn hoger opgeleid, er doen te weinig ouderen en jongeren mee, mannen zijn over- en allochtonen zijn sterk ondervertegenwoordigd. De burgerpanels zullen wél een globale afbeelding van de bevolking vormen en kunnen aldus een rol vervullen bij het onderzoek naar de vraag of bepaalde ideeën over de toekomst van de stad of dorp gedragen worden door een dwarsdoorsnede van de burgers (globale representativiteitstoets);
- *Een nieuw interactief instrument geschikt voor een te vormen participatieve bestuurs- en beleidsstijl.* Stadsvisieontwikkelpromjecten worden gezien als een exponent van een nieuw te vormen participatieve bestuurs- en beleidsstijl. Hierbinnen past de voortdurende inzet van effectieve en redelijk goedkope instrumenten. Het inzetten van ondersteunde burgerpanels zou heel goed zo'n instrument kunnen zijn. Veel vormen van burgerparticipatie zijn kostbaar, niet altijd erg effectief en zeker niet geschikt om voortdurend ingezet te worden;

Volgens Van de broek (1995) is een interactief instrument waardevol als panelleden de exercitie de moeite waard vinden en het gemeentebestuur iets heeft aan het proces en het resultaat.

Het instellen van een burgerpanel heeft meer een sterke symbolische waarde gekregen voor de gemeentelijke organisaties, om zo te kunnen laten zien dat de gemeente toegewijd is aan het consulteren van de burger (Cabinet office 1998).

### ***Waarde matrix***

Naast de bovenstaande aspecten van online onderzoek en internetpanels, komen er in de besproken theorie van de paragrafen 2.2.3 en 2.3.2 ook al aspecten voor die voor de betrokkenen waarde kunnen hebben. Deze aspecten zijn in te delen in gebruiks-, waarderingaspecten en aspecten ten aanzien van de verwachte invloed van de resultaten. In de matrix (tabel 1) worden de verwachtingen die de betrokkenen hebben ten aanzien van het gebruik, de waardering en de verwachte invloed van de resultaten van internetpanels overzichtelijk weergegeven.



**Tabel 1: Waardematrix**

|  | <b>Panel</b>   | <b>Raad/college</b>   |
|--|--|---|
| <b>Gebruik</b>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Internettoegang nodig</li> <li>• Vragen die niet van toepassing zijn worden niet laten zien</li> <li>• aanbieden instructies</li> <li>• onbeperkte ruimte voor open vragen</li> <li>• antwoorden hoeven niet te worden onthouden</li> <li>• Niet plaats en tijd gebonden</li> <li>• Geen interviewer</li> </ul>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relatief lage kosten per respondent</li> <li>• Automatische verwerking</li> <li>• Snelle setup mogelijk</li> <li>• Korte omlooptijd</li> <li>• Vragen van gevoelige informatie door afwezigheid interviewer</li> <li>• Geen fouten tijdens inlezen gegevens</li> <li>• Hoge respons</li> <li>• Representatief panel door wegen respondenten</li> <li>• Longitudinaal onderzoek mogelijk</li> <li>• Doelgroepenonderzoek</li> <li>• D.m.v inlogcode geen kans meer op dubbelingen</li> <li>• Panelonderhoud</li> <li>• Internettoegang noodzakelijk</li> <li>• Mogelijk tot het ontdekken van trends</li> </ul> |
| <b>Waardering</b>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruiksvriendelijk instrument</li> <li>• Niet plaats en tijd gebonden</li> <li>• Snel en makkelijk instrument</li> <li>• Invloed kunnen hebben op het beleid van de gemeente</li> <li>• Gemeente krijgt inzicht in wat er speelt onder de bevolking</li> <li>• Mening kunnen geven</li> <li>• Internet modern en aantrekkelijk medium</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstand kiezer en bestuurders verkleinen</li> <li>• Mogelijkheid om burgers bij beleid te betrekken</li> <li>• Inzicht krijgen in wat er speelt onder de bevolking</li> <li>• Directe democratie onder handbereik</li> <li>• Relatief lage kosten</li> <li>• Korte omlooptijd</li> <li>• Globale afspiegeling van de bevolking</li> <li>• Internet aantrekkelijk medium</li> </ul>   |
| <b>Verwachte invloed van de resultaten</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invloed op beleid</li> <li>• Gemeente meer inzicht in wat er speelt onder de bevolking</li> <li>• Democratischer beleid</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Betrokkenheid bij beleid vergroten</li> <li>• Verhoging van de participatie aan beleid</li> <li>• Verbetering van de kwaliteit van beleid</li> <li>• Meer inzicht krijgen in wat er speelt onder de bevolking</li> <li>• Invloed op beleid verhogen</li> <li>• Vergroting draagvlak beleid</li> </ul>  |



### 2.4.1. Waarde van Internetpanels

Voordat een gemeente een internetpanel zal inzetten binnen de gemeentelijke beleidsprocessen, moet de gemeente eerst overtuigd worden van de waarde van een internetpanel binnen gemeentelijke beleidsprocessen. De matrix in de vorige paragraaf laat zien welke verwachtingen die de betrokkenen hebben ten aanzien van het gebruik, de waardering en de verwachte invloed van de resultaten van internetpanels.

Er is nog weinig onderzoek gedaan naar de inzet van burger-internetpanels als interactief instrument. Er is ook weinig bekend over de waarde die burger-internetpanels hebben binnen gemeentelijke beleidsprocessen. Middels dit onderzoek wordt getracht de waarde die burger-internetpanels kunnen hebben binnen gemeentelijke beleidsprocessen te onderzoeken. Welke waarde een burger-internetpanel heeft, zou kunnen afhangen van de verwachtingen die de gebruikers ten aanzien van het burger-internetpanel hebben. Het gemeentebestuur zal iets anders verwachten van een burger-internetpanel dan een burger. Voor het gemeentebestuur is het bijvoorbeeld belangrijker dat het een makkelijk en snel in te zetten instrument is dat relatief goedkoop inwoners bij het beleid kan betrekken. Ook zullen ze verwachten dat ze hanteerbare informatie krijgen over wat er bij de burgers leeft ten aanzien van het voorgelegde probleem (Van de Broek, 1995). Daarnaast verwachten ze dat het instrument kan bijdragen aan de betrokkenheid, de participatie verhogen, democratischer beleid, kwalitatief beter beleid, de invloed op beleid en vergroten van het draagvlak. De burgers willen liever een instrument waar ze met weinig moeite invloed kunnen uitoefenen op het beleid. Ook mag de exercitie niet te veel tijd in beslag nemen.

Er zijn verschillende manieren om een internetpanel op te zetten, groot of klein, representatief of niet. De besproken aspecten zullen in sommige gevallen zwaarder wegen dan in andere gevallen. Bij een volunteerpanel zullen de gebruikers er waarschijnlijk minder van uitgaan dat het uitkomsten van het panel representatief zijn voor de gehele bevolking en leiden tot democratischer beleid. Het onderstaande model is ontwikkeld om de waarde van een burger-internetpanel te kunnen onderzoeken.

In dit model wordt er van uitgegaan dat de waarde van internetpanels binnen gemeentelijke beleidsprocessen voornamelijk bepaald worden door de verwachtingen die betrokkenen hebben ten aanzien van het gebruik, de waardering die het panel krijgt en de verwachte invloed van de resultaten op het beleid, waarbij de verwachte invloed van de resultaten uiteengezet wordt in de volgende aspecten: het verhogen van de kwaliteit, het verrijken van de lokale democratie, het vergroten van het draagvlak, het vergroten van de betrokkenheid, het verhogen van de participatie en het vergroten van de invloed op beleid.

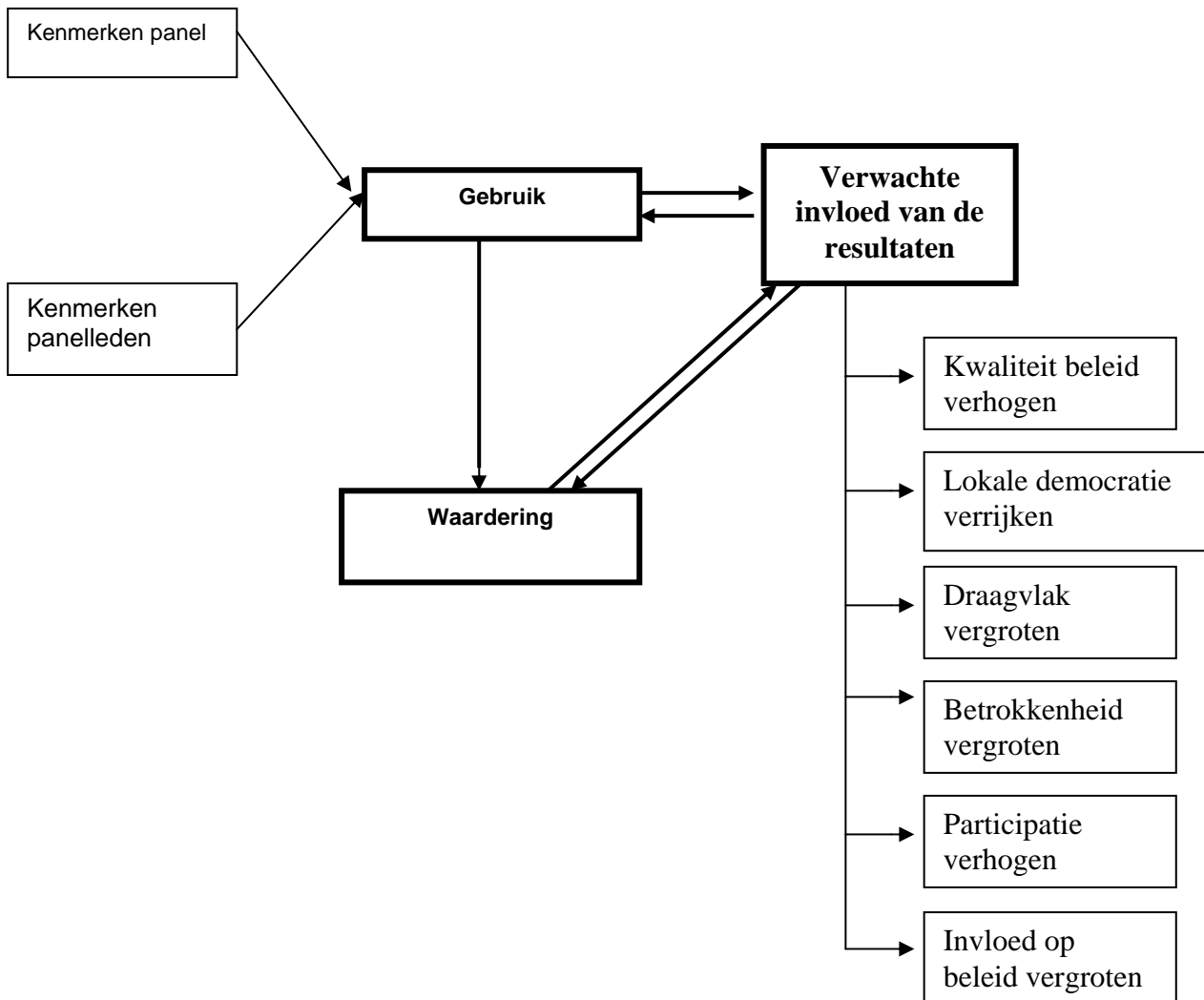
Het model zit als volgt in elkaar (zie fig1):

De kenmerken van de panelleden en de kenmerken van het panel vormen samen het *'gebruik'*. Het gebruik heeft invloed op de *'waardering'*. Een klein panel die



representatief is, wordt waarschijnlijk anders gewaardeerd dan een groot panel dat niet representatief is. Het *'gebruik'* heeft ook invloed op de *'verwachte invloed van de resultaten'*. Een groot, representatief panel zal waarschijnlijk meer invloed of andere invloed hebben dan een klein, niet representatief panel.

Fig. 1. Waardemodel burger-internetpanels



De *'verwachte invloed van de resultaten'* hebben op hun beurt ook weer effect op de *'waardering'*. Als de gebruiker een hogere of andere invloed van de resultaten verwacht, zal dit tot waarschijnlijk tot uitdrukking komen in een lager cijfer. Ook heeft de *'verwachte invloed van de resultaten'* weer effect op het *'gebruik'*. Als de verwachte invloed van de resultaten onvoldoende of het verwachte resultaat op het beleid niet voldoet aan de verwachtingen zal het gebruik van het panel worden bijgesteld.



## 2.5 Conclusie

*"Wat zijn verwachtingen van de betrokkenen van de inzet van internetpanels binnen gemeentelijke beleidsprocessen?"*. Om deze vraag te beantwoorden is eerst uitgelegd wat wordt verstaan onder beleid en beleidsprocessen. Vervolgens is uitgelegd wat internetpanels zijn en wat de voor- en nadelen zijn.

Een internetpanel is *'een groep mensen die aangegeven hebben te willen participeren in verschillende soorten online onderzoek'*.

Welke waarde een internetpanel heeft binnen gemeentelijke beleidsprocessen hangt af van de verwachtingen die de gebruikers hebben ten aanzien van het gebruik, de waardering en de verwachte invloed van de resultaten. Het gebruik wordt hierbij bepaald door de kenmerken van de panelleden en de kenmerken van het panel. De verwachte invloed van de resultaten bevat de volgende deelaspecten: het verhogen van de kwaliteit, het verrijken van de lokale democratie, het vergroten van het draagvlak, het vergroten van de betrokkenheid, het verhogen van de participatie en het vergroten van de invloed op beleid. Deze aspecten vormen samen het waardemodel voor internetpanels.



### 3. Internetpanel Twenterand: methode van aanpak

---

#### 3.1. Inleiding

In dit hoofdstuk zal een beschrijving worden gegeven van het onderzoek naar de verwachtingen van de betrokkenen van de inzet van het Twenterand Internetpanel. Ook zal het model, welke is opgesteld in hoofdstuk 2, op de gemeente Twenterand worden toegepast en zullen er hypothesen worden geformuleerd.

#### 3.2. Gemeente Twenterand

De gemeente Twenterand is een moderne plattelandsgemeente die aan de noordwest-rand van Twente ligt. Het grenst aan de gemeenten Almelo, Hardenberg, Hellendoorn, Wierden, Ommen en Tubbergen en heeft een oppervlakte van 108,07 km<sup>2</sup>. De gemeente Twenterand telt negen woonkernen en buurtschappen: Bruinehaar, De Pollen, Den Ham, Geerdijk, Vriezenveen, Vroomshoop, Weitemanslanden, Westerhoeven en Westerhaar-Vriezenveensewijk. Gemeente Twenterand heeft bijna 34.000 inwoners.

Fig. 2: Gemeente Twenterand



##### 3.2.1. Het ontstaan van gemeente Twenterand

Gemeente Twenterand is ontstaan op 1 januari 2001 uit een fusie van de voormalige gemeenten Den Ham en Vriezenveen. Toen heette het echter nog gemeente Vriezenveen. Bij de herindelingswet was bepaald dat Vriezenveen de naam van de herindelingsgemeente zou zijn. Bij een fusie is het namelijk gebruikelijk de naam van de grootste gemeente te hanteren. Halverwege 2002 heeft de gemeenteraad besloten dat bij een nieuwe gemeente ook een nieuwe naam hoort.



De bevolking werd gevraagd suggesties te doen voor een nieuwe naam. De naamgevingscommissie heeft uit de 203 inzendingen gereduceerd tot 5 namen. Door middel van een representatieve steekproef onder de bevolking werd de voorkeur van de bevolking getoetst. Op 31 mei 2001 heeft de gemeenteraad aan de hand van de uitkomsten beslist dat de gemeente voortaan 'Twenterand' zal gaan heten. Op zaterdag 1 juni 2002 is de naam 'Twenterand' officieel een feit.

Fig.3: Gemeentewapen



### 3.2.2. Organisatie van de gemeente Twenterand

De gemeente Twenterand telt ongeveer 250 medewerkers en kent een organisatiestructuur waarbij dienstverlening en klantgerichtheid centraal staan. De organisatie van de gemeente is gebaseerd op het zogenaamde sectorenmodel nieuwe stijl. Dit betekent dat producten die met elkaar samenhangen zijn ondergebracht in één sector. In deze gemeente zijn de beleidsvoorbereiding en beleidsuitvoering samengebracht in zogenaamde sectoren. Dit zijn organisatorische eenheden die zijn gericht op maatschappelijke probleemvelden. In een dergelijke sector worden alle vroegere afdelingen die zich bezighielden met bijvoorbeeld ruimtelijke ordening, geïntegreerd tot één nieuwe afdeling. Als een aantal geïntegreerde afdelingen in de praktijk veel met elkaar te maken hebben, dan worden deze samengevoegd waardoor een klein aantal hoofdafdelingen ontstaat (Dijkgraaf, 1998).

De gemeentelijke organisatie staat onder leiding van de gemeentesecretaris en is opgebouwd uit drie sectoren (zie organigram in bijlage 4), namelijk de sector Ruimtelijke Zaken (RZ), de sector Samenlevingszaken (SLZ) en de sector Bestuurs- en Managementondersteuning (BMO). De sectoren Ruimtelijke Zaken en Samenlevingszaken zijn productgerichte sectoren bestaande uit de afdelingen Beleid & Ontwikkeling, Beheer & Uitvoering en Dienstverlening. Daarnaast is er een ondersteunende sector Bestuurs- en managementondersteuning (BMO). Bovendien is de Brandweer als afzonderlijke sector in het organisatie-model opgenomen.

#### ***College van burgemeester en wethouders***

Het college van burgemeester en wethouders is verantwoordelijk voor het dagelijkse bestuur van de gemeente. Het college heeft voor de uitvoering van haar taken tal van wettelijke bevoegdheden. Elk collegelid heeft zijn eigen taakgebied of portefeuille, maar over het gebruiken van bepaalde bevoegdheden moet door het college als geheel worden besloten (art. 169 Gemeentewet). Het college doet de



gemeenteraad voorstellen over zaken die door de gemeenteraad behandeld moeten worden. Het college van de gemeente Twenterand bestaat uit een burgemeester en vier wethouders.

Met de dualisering van het gemeentebestuur per 7 maart 2002 zijn de bevoegdheden en posities van het college en de gemeenteraad gescheiden. Het college houdt zich bezig met bestuur, de raad stelt hiervoor kaders, controleert het bestuur en vertegenwoordigt de burgers (Min. BZK 2003). Het dualisme behelst maatregelen zodat de verantwoordelijkheden voor het bestuur in een gemeente worden verhelderd en zodanig ingericht, dat het voor de inwoners van een gemeente duidelijker wordt wat er voor die inwoners gebeurt, wie dat doet en hoe dat georganiseerd wordt.

### ***Gemeenteraad***

De gemeenteraad is het hoogste bestuursorgaan (art. 125, lid 1 Grondwet) binnen de gemeente Twenterand en bestaat uit gekozen vertegenwoordigers van de bevolking. De raad telt 23 raadsleden. In verband met de invoering van het dualisme bij gemeenten, zijn de wethouders vanaf 7 maart 2002 geen lid meer van de gemeenteraad. De burgemeester is voorzitter van de gemeenteraad en wordt bijgestaan door de raadsgriffier. Hoofdtaken van de gemeenteraad zijn het vaststellen van de hoofdlijnen van beleid en het toezien op de uitvoering daarvan. Belangrijke bevoegdheden zijn het vaststellen van de begroting en het vaststellen van verordeningen. Vast te stellen beleid wordt voorafgaand aan de raadsvergadering eerst besproken in één van de vier raadscommissies die de gemeente Twenterand heeft.

### ***Bestuurlijke vernieuwing***

Onderdeel van een leefbare gemeente is een slagvaardig bestuur. De bestuurlijke vernieuwing is er op gericht een bijdrage te leveren aan een communicatie die open en transparant is. De zichtbaarheid en overzichtelijkheid van beleid zal voorop staan. Het gemeentebestuur van gemeente Twenterand wil een snelle en adequate oplossing van problemen en ellenlange procedures voorkomen.

### ***Internet***

De gemeente Twenterand wil in het informatietijdperk niet achterblijven en heeft de ambitie internet op brede schaal in te zetten voor haar organisatie en haar inwoners. Dit kan voor de werkorganisatie leiden tot vereenvoudiging van werkprocessen en voor de burger tot een uitbreiding van de (kwaliteit van de) dienstverlening.

### ***Ambitieuus***

Gemeente Twenterand heeft vele zeer ambitieuze voornemens. Om deze waar te maken, is inbreng van burgers, bedrijven en instellingen van wezenlijk belang. Voor de verdere concretisering en invulling van het beleid wordt in ruime mate aandacht geschonken aan communicatie met alle hiervoor genoemde partijen. Interactieve beleidsvorming en een open en transparante communicatie zijn hierbij sleutelwoorden.





### **3.2.3. Beleidsontwikkelingen**

Binnen de gemeente Twenterand wordt volop gewerkt aan nieuwe beleidsontwikkelingen. Aan deze beleidsontwikkelingen wil de gemeente op een interactieve wijze invulling geven. Interactieve beleidsvorming betekent dat belanghebbenden in een zo vroeg mogelijk stadium worden betrokken bij beleidsontwikkeling, -uitvoering en -evaluatie. Afhankelijk van het onderwerp, kan met betrokkenen een bepaald beleidsproces uitgezet worden. Dit interactief besturen vergroot de betrokkenheid van de burger bij de lokale politiek en kan het draagvlak voor het door de overheid gevoerde beleid vergroten.

Beleid wordt als goed ervaren als het aansluit op ervaren problemen en daar oplossingen voor biedt. De kans dat dat gebeurd is groter naarmate inwoners en hun organisaties eerder bij het beleidsproces worden betrokken. De gemeente Twenterand zet diverse interactieve instrumenten in zoals (onder andere) inspraakavonden, burgerinitiatief, burgerenquête en wijkschouwingen om burgers bij het beleid te betrekken. Zo zijn onder andere de jeugdnota, de detailhandel structuurvisie, de structuurvisie Flierdijk en Diftar op interactieve wijze tot stand gekomen.

Het inzetten van een lokaal internetpanel sluit goed aan op de reeds in gang gezette ontwikkelingen met betrekking tot interactieve beleidsvorming. In de volgende paragraaf wordt hier verder op ingegaan.

## **3.3. Twenterand Internet Panel**

De opzet van het Twenterand internetpanel wordt in deze paragraaf beschreven.

### **3.3.1. Proef internetpanels**

I&O-Research heeft het initiatief genomen tot het opzetten van een proef met lokale internetpanels. Hierbij ziet I&O-research een lokaal internetpanel als een groep van 200 tot 500 burgers die, daarvoor uitgenodigd door het gemeentebestuur, regelmatig (bij voorkeur één keer per maand) via een internetenquêtevragen beantwoordt over lokale politieke of bestuurlijke kwesties. In juni 2003 heeft I&O-Research de gemeente Twenterand benaderd om mee te doen aan deze proef. Voor de gemeente Twenterand kwam deze vraag op een geschikt moment. Het inzetten van een lokaal internetpanel sluit goed aan op de reeds in gang gezette ontwikkelingen met betrekking tot interactieve beleidsvorming, het verder ontwikkelen van de digitale dienstverlening en het meten van resultaten in het kader van de kwaliteitszorg.

Aan deze proef doen op het moment van schrijven vier gemeenten mee, waaronder Hengelo, Enschede en Smallerland en Twenterand. I&O organiseert workshops zodat ervaringen tussen de gemeenten onderling uitgewisseld kunnen worden.



### 3.3.2. Opzet Twenterand Internet Panel

Om een panel van 200 tot 500 burgers te krijgen werd op basis van een representatieve steekproef uit het GBA (Gemeentelijke Basis Administratie) 1500 inwoners van Twenterand schriftelijk benaderd met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Deze 1500 burgers zijn tussen de 18 en 75 jaar oud, zijn geen raadslid of werkzaam bij de gemeente. Naast de 1500 inwoners die werden aangeschreven konden inwoners zich ook vrijwillig aanmelden. Via Gemeentecontact (lokale huis-aan-huis krant), de kabelkrant van Delta TV, de lokale radiozender Delta FM en de gemeentelijke website werden de inwoners op de hoogte gebracht van het feit dat men zich kon aanmelden voor het internetpanel. Voor de eerste peiling hebben 38 mensen zich aangemeld, daarna hebben er nog eens 50 mensen zich aangemeld. Na de tweede peiling is besloten de vrijwillige aanmelding te staken, voornamelijk om niet bij elke peiling een ander aantal panelleden te hebben en zodoende duidelijkere uitspraken te kunnen doen over de verkregen uitkomsten. Echter 12 mensen hadden zich net te laat aangemeld voor de tweede peiling en konden dus pas aan de derde peiling meedoen.

De ambtenaren van de gemeente Twenterand stellen zelf de vragenlijst samen. I&O Research verzorgt de begeleiding van de opzet, de onderzoekstechnische aspecten (waaronder de speciale website en het verzenden van de uitnodigingsmails) en de rapportages. De rapportages worden binnen 10 dagen, voorzien van een advies, richting het college van burgemeester en wethouders gestuurd. Van de definitieve rapportage wordt een persbericht opgesteld in de lokale huis-aan-huis krant (Gemeentecontact) en ook op de website geplaatst. Tevens gaat het advies van B&W ter informatie naar de raadscommissies.

De peilingen zijn elke derde donderdag online gegaan en bleven gedurende 10 dagen staan. Deze proef bestond voor de gemeente Twenterand uit 10 peilingen, waarvan de eerste in september 2003 online is gegaan. De laatste peiling vond plaatst in juni 2004.

**Tabel 2: Overzicht van de respons op de peilingen**

| <b>Peiling</b>                   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>6</b> | <b>7</b> | <b>8</b> | <b>9*</b> | <b>10*</b> |
|----------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|------------|
| Aantal verstuurd brieven/e-mails | 1500     | 201      | 248      | 249      | 259      | 260      | 256      | 256      | 253       | 250        |
| Aantal vrije aanmeldingen        | 38       | 50       | 12       | -        | -        | -        | -        | -        | -         | -          |
|                                  |          |          |          |          |          |          |          |          |           |            |
| <b>Respons</b>                   |          |          |          |          |          |          |          |          |           |            |
| Volledig ingevuld                | 201      | 188      | 198      | 173      | 179      | 175      | 157      | 146      | 139       | 128        |
|                                  |          |          |          |          |          |          |          |          |           |            |

\*Peiling 9 en 10 zijn in dit onderzoek niet meegenomen. Ten tijde van de afname van de vragenlijst ten behoeve van dit onderzoek, waren deze peilingen nog niet afgenomen.



### 3.3.3. Populatie Twenterandpanel

De populatie van het Twenterandpanel bestaat uit alle inwoners van de gemeente Twenterand. De operationele populatie, zijn alle burgers van Twenterand die binnen de leeftijdscategorie 18-75 vallen en niet werkzaam zijn bij de gemeente of raadslid zijn. De operationele populatie zijn de segmenten of branches die we daadwerkelijk onderzoeken (Swanborn, 1994). In totaal bestaat de operationele populatie uit ongeveer 23.417 inwoners (23440-23 raadsleden). Hier moeten de werknemers van de gemeente die ook in de gemeente wonen nog van af.

### 3.3.4. Steekproef Twenterand internetpanel

Het Twenterandpanel is samengesteld door een steekproef te trekken uit het Gemeentelijke Basis Administratie (G.B.A). Om een internetpanel van 200-500 mensen te krijgen worden uit de populatie, van ongeveer 23.417 inwoners, a-select 1.500 inwoners aangeschreven. Omdat verwacht wordt dat de ouderen (50-75) ondervetegenwoordigd zullen zijn worden deze groep opgehoogd. De onderstaande tabellen laat duidelijk zien hoe de verdeling bij de steekproef is onder de sexen, de leeftijdscategorieën en ook hoe de verdeling is onder de kernen van de gemeente Twenterand.

**Tabel 3: Verdeling steekproef Twenterand internetpanel (sexe en leeftijd).**

#### Mailing

#### internetpanel

|                   | Man           | Vrouw         | Totaal        |     |      |
|-------------------|---------------|---------------|---------------|-----|------|
| <b>Inwoners</b>   | <u>16.909</u> | <u>16.591</u> | <u>33.500</u> |     |      |
| <b>Doelgroep:</b> |               |               |               |     |      |
| 1985-1954         | 7.816         | 7.260         | 15.076        | 810 | 5,4% |
| 1953-1929         | <u>4.113</u>  | <u>4.251</u>  | <u>8.364</u>  | 690 | 8,2% |
|                   | <u>11.929</u> | <u>11.511</u> | <u>23.440</u> |     |      |
| <b>Panel</b>      | <u>747</u>    | <u>753</u>    | <u>1.500</u>  |     | 6,4% |

Naast de 1500 inwoners die zijn aangeschreven door middel van een brief, waarvan 164 inwoners deelnemen aan het panel, konden de inwoners van Twenterand zich ook via e-mail aanmelden om deel te nemen aan het panel. In totaal hebben 92 inwoners zich vrijwillig aangemeld. Het totale panel van de gemeente Twenterand bestaat uit 256 inwoners.

**Tabel 4: Verdeling steekproef over de kernen**

| <b>Aanschrijving:</b> | <b>Totaal</b> | <b>Doelgroep</b> | <b>Aangeschreven</b> | <b>%</b> |
|-----------------------|---------------|------------------|----------------------|----------|
| Bruinehaar            | 146           | 101              | 4                    | 4,0%     |
| Den Ham               | 6.059         | 3.408            | 278                  | 8,2%     |
| Kloosterhaar          | 54            | 33               | 1                    | 3,0%     |
| Sibculo               | 22            | 14               | 1                    | 7,1%     |
| Vriezenveen           | 13.374        | 9.211            | 579                  | 6,3%     |
| Vroomshoop            | 9.069         | 6.471            | 413                  | 6,4%     |
| Westerhaar            | <u>4.776</u>  | <u>4.202</u>     | <u>224</u>           | 5,3%     |
|                       | <u>33.500</u> | <u>23.440</u>    | <u>1.500</u>         | 6,4%     |

### 3.3.5. Doelstelling Internetpanel

De doelstellingen die de gemeente Twenterand voor het lokale internetpanel heeft opgesteld zijn onder andere: het vergroten van inzicht in de meningen en opvattingen van burgers over actuele onderwerpen, peilen van het draagvlak en het beleid onderbouwen, burgers op een aantrekkelijke manier betrekken bij het gemeentelijk beleid en de uitvoering daarvan en als laatste het meten van de kwaliteit van diverse diensten.

### 3.4. Onderzoek

Om te bepalen welke waarde het internetpanel heeft binnen de gemeentelijke beleidsprocessen van de gemeente Twenterand zijn aan de hand van het model, uit hoofdstuk 2, hypothesen opgesteld. De hypothesen hebben betrekking op de verwachtingen van de gebruikers ten aanzien waardering, het gebruik en de verwachte invloed van de resultaten. De hypothesen die in dit onderzoek getoetst zullen worden zijn:

#### Waardering:

##### ***1) Het panel wordt door de betrokkenen gelijk gewaardeerd.***

H0: De waardering van alle gebruikers van het panel zijn gelijk

H1: De waardering van alle gebruikers van het panel zijn ongelijk

#### Verwachte invloed van de resultaten:

##### ***2) Met een internetpanel kan de kwaliteit, het draagvlak, de betrokkenheid, de democratie, de participatie en de invloed op het beleid vergroot worden.***

H0: Met een internetpanel kan de kwaliteit, het draagvlak, de betrokkenheid, de democratie, de participatie en de invloed op het beleid vergroot worden.

H1: Met een internetpanel kan de kwaliteit, het draagvlak, de betrokkenheid, de democratie, de participatie en de invloed op het beleid niet vergroot worden.

**Toetsing model:****3) Er bestaat een significant verband tussen gebruik en waardering.**

H0: Er bestaat een significant verband tussen gebruik en waardering

H1: Er bestaat geen significant verband tussen gebruik en waardering

**4) Er bestaat een significant verband tussen waardering en de verwachte invloed.**

H0: Er bestaat een significant verband tussen waardering en de verwachte invloed

H1: Er bestaat geen significant verband tussen waardering en de verwachte invloed

**5) Er bestaat een significant verband tussen gebruik en de verwachte invloed.**

H0: Er bestaat een significant verband tussen gebruik en de verwachte invloed

H1: Er bestaat geen significant verband tussen gebruik en de verwachte invloed

De resultaten van deze hypothesen zullen in hoofdstuk 4 beschreven worden.

**3.5. Opzet en uitvoering onderzoek**

In deze paragraaf wordt beschreven hoe het onderzoek is opgezet en uitgevoerd.

**3.5.1. Ontwerpkeuzes**

Er is gekozen om grotendeels kwantitatief onderzoek te verrichten door middel van vrijwel gesloten vragenlijst. De vragenlijsten voor de panelleden en de raadsleden bevatten maar een paar open vragen en of toelichtingsmogelijkheden. In de vragenlijst voor de collegeleden wordt bij elke vraag gevraagd om toelichting te geven. Aangezien het aantal collegeleden dermate klein is, namelijk 5, is het zeer wenselijk om naast kwantitatieve gegevens ook kwalitatieve gegevens te verzamelen. Alleen kwantitatieve gegevens zouden een vertekening van de resultaten kunnen opleveren.

De keuze voor kwantitatief onderzoek biedt zowel vanuit praktisch als analytisch oogpunt voordelen. Praktisch omdat gezien de omvang van met name het internetpanel alleen kwalitatief onderzoek te tijdrovend zou zijn geweest. Analytisch omdat de data en de resultaten van de verschillende onderzoeksgroepen zo beter met elkaar vergeleken kunnen worden. Daarnaast is het met kwantitatieve data mogelijk om statistische analyses uit te voeren en daarmee ook verbanden tussen diverse zaken te onderzoeken. Het voordeel van online vragenlijsten is het snel en makkelijk invullen en versturen van gegevens. Ook de verwerking kan grotendeels geautomatiseerd verlopen.

Gezien het onderzoek over het instrument internetpanels gaat, ligt het voor de hand om ook de vragenlijsten via het internet te laten verlopen. Online vragenlijsten hebben het voordeel dat het snel en makkelijk in te vullen is en ook de verwerking kan grotendeels geautomatiseerd verlopen. Echter het aantal collegeleden is zo



gering (5), dat het makkelijker en sneller is om voor deze groep de vragenlijst schriftelijk te laten verlopen.

### 3.5.2. Respondenten

Er wordt voor dit onderzoek gebruik gemaakt van het internetpanel zoals die is samengesteld door gemeente Twenterand in samenwerking met het onderzoeksbureau I&O Research. De vragenlijst is voorgelegd aan de 256 panelleden. Aan dit onderzoek namen in totaal 138 panelleden deel, waarvan 88 mannen (63,8%) en 50 vrouwen (36,2%). De totale verdeling deze panelleden is opgenomen als bijlage 5.

Naast het Twenterandpanel zijn ook de raadsleden en de collegeleden bevroegd. Deze twee groepen bestaan beide uit een gering aantal personen respectievelijk 23 en 5, zodat iedereen uit deze twee groepen wordt benaderd, om mee te werken aan het onderzoek.

### 3.5.3. Vragenlijsten

Deze paragraaf beschrijft hoe de vragenlijsten zijn opgebouwd. De onderdelen 'gebruik' en 'verwachte invloed' met de deelaspecten kwaliteit van beleid, democratisch beleid, invloed op beleid, acceptatie- draagvlak van beleid, deelname aan beleid, betrokkenheid bij beleid, invloed op beleid zijn bevroegd in de vragenlijst. Het onderdeel 'gebruik', wat bestaat uit kenmerken van de panelleden en kenmerken van het panel, was vooraf bekend dus hoefde niet bevroegd te worden en is daarom niet meegenomen in de vragenlijst.

Om de digitale vragenlijsten interessant te houden werden nooit meer dan 15 vragen gesteld. Hierdoor moest een keuze gemaakt worden en kon niet alles even uitgebreid bevroegd worden. De complete vragenlijsten zijn in de bijlagen opgenomen (nr 2).

#### ***Opstellen vragenlijst***

Bij het opstellen van de vragenlijsten is rekening gehouden met de achtergrond van de respondenten. Zo is de vragenlijst voor de panelleden gericht op de verwachte invloed van de uitkomsten van de peilingen op het beleid.

De vragenlijsten voor de raad en collegeleden bevragen naar de mate van invloed van de uitkomsten van de peilingen op het beleid. Ook de manier van vragenstelling is bij de panelleden 'eenvoudiger' gehouden. Zo is onder andere de vraag: *Waar hebben de peilingen volgens u vooral invloed op gehad?*, niet aan de panelleden gesteld, omdat verwacht werd dat deze vraag door vele panelleden niet begrepen zou worden.

#### ***Verwachte invloed***

In de theorie staat beschreven dat panelleden onder andere invloed kunnen hebben op het beleid van de gemeente, dat panels bijdragen aan de kwaliteit van beleid, etcetera. Om te kijken of de panelleden vinden dat de uitkomsten effect hebben op het beleid van de gemeente, is gevraagd hoe waarschijnlijk de panelleden het vinden dat de uitkomsten van de peilingen de kwaliteit verbeteren, het beleid



democratischer maken, de acceptatie van beleid vergroten, de participatie en de betrokkenheid vergroten. Tijdens de afname van de vragenlijst was het te vroeg voor de panelleden om duidelijk effecten op het beleid waar te nemen, daarom is gevraagd naar de waarschijnlijkheid hiervan. Verwacht mag worden dat de collegeleden en raadsleden de effecten wel direct kunnen merken, werd in deze vragenlijsten gevraagd naar de mate waarin het beleid verbeterd is door de uitkomsten van de peilingen. Hierbij werden de aspecten kwaliteit, democratie, acceptatie, betrokkenheid en participatie bevestigd in 6 aparte vragen.

De uitkomsten van de peilingen kunnen wel verschillende effecten op beleid teweegbrengen, maar zijn deze effecten wel belangrijk voor de actoren? Daarom is gevraagd in welke mate de actoren kwaliteit, democratie, acceptatie, deelname, betrokkenheid en invloed op beleid belangrijk vinden. Het panel heeft pas waarde als de effecten op beleid ook belangrijk gevonden worden.

Het aspect invloed wordt bevestigd in een aparte vraag. Op het moment dat deze vragenlijsten werden afgenomen waren er inmiddels al 8 peilingen uitgevoerd. Hierdoor zouden de panelleden al wel enige invloed op het beleid moeten kunnen bemerken, wat bij de overige deelaspecten nog niet mogelijk was.

Bij de vragenlijst van de college- en raadsleden is een extra vraag opgenomen, namelijk "waar hebben de peilingen volgens u vooral invloed op gehad". Deze vraag is opgenomen om er achter te komen of de bestuursleden de uitkomsten van de peilingen in meerdere beleidsprocessen zouden meenemen.

### ***Waardering***

Het tweede deel van de vragenlijst richt zich op de waardering. Er wordt gekeken hoe de verschillende actoren het Twenterand panel waarderen.

In hoofdstuk 2 zijn diverse voordelen beschreven. Om erachter te komen welke van deze voordelen als meest positief worden ervaren, wordt gevraagd om maximaal drie positieve kenmerken van het Twenterandpanel te noemen. Hierbij kan gekozen worden uit 11 (vragenlijst panelleden) of 14 (vragenlijst college en raad) antwoordmogelijkheden. Bij de antwoordmogelijkheden is rekening gehouden met het perspectief van de actoren.

Tevens is gevraagd om stellingen over het Twenterand panel te beantwoorden, om zo te kunnen achterhalen wat de actoren vinden van de opzet van het panel. Deze stellingen hebben betrekking op onder andere de representativiteit, feedback en de vraagstelling.

De gemeente heeft keuze uit meerdere interactieve instrumenten. Door de college- en raadsleden één instrument te laten kiezen om mensen bij beleid te betrekken, kan achterhaald worden welk instrument de voorkeur krijgt. Als andere instrumenten de voorkeur krijgen zal het internet panel misschien niet of weinig worden ingezet. Door extra toelichting te vragen, wordt duidelijk waarom juist dat specifieke instrument wordt gekozen. Als het internetpanel bijvoorbeeld eerste keus is, draagt de



toelichting bij aan de waarde van het internetpanel. Het waarom geeft dan een duidelijk voordeel aan.

Om een duidelijk beeld te krijgen van de waardering van het panel in zijn geheel is gevraagd om een rapportcijfer te geven. Verbeterpunten werden middels een open vraag bevraagd om zodoende de minpunten van het panel te achterhalen. Hieruit kan afgeleid worden of het punten zijn die verbeterd kunnen worden of dat de opzet van het panel verandert moet worden.

Of de verschillende actoren het Twenterand panel de moeite waard vinden, zal blijken uit de vraag of de gemeente door moet gaan met het Twenterand Panel. Succes betekent dat de panelleden de exercitie de moeite waard vinden en dat het politieke bestuur wat heeft aan het proces en resultaat, bijvoorbeeld doordat een goed, breed geaccepteerd besluit kan worden genomen (Van de Broek, 1998).

### ***Afname vragenlijsten panelleden***

Wanneer panelleden op de link klikken, die vermeld is in de uitnodigingsmail en/of op de website staat, komen ze bij de digitale vragenlijst.

In de uitnodigingsmail wordt uitgelegd dat het een extra peiling betreft die behoort tot een afstudeeropdracht. Tevens wordt het doel van de afstudeeropdracht uitgelegd. Aangezien de panelleden ervaring hebben met het invullen van online vragenlijsten, hoeft geen verdere instructie te worden gegeven.

De vragenlijst voor de panelleden telt 13 vragen, elk op een aparte pagina getoond. De invulmogelijkheden zijn standaard gehouden. Bij de meeste vragen, stellingen is slechts 1 antwoord mogelijk. Bij vraag 9 over de positieve kenmerken kunnen maximaal 3 antwoorden worden ingevuld. De antwoorden worden direct "verstuurd" zodra de laatste vraag is beantwoord. (er wordt wel vermeld dat men kan klikken op de knop "sluiten en verzenden" ( zie printscreen). Daarna volgt nogmaals een scherm waar de panelleden hartelijk worden bedankt voor de medewerking.

Om het voor de panelleden op een zelfde manier te kunnen presenteren, heb ik voor mijn vragenlijst voor de panelleden gebruik kunnen maken van de faciliteiten van het onderzoeksbureau. Mijn vragenlijst is opengesteld op hun server, de antwoorden kwamen dan ook bij het onderzoeksbureau binnen waarna ik het SPSS bestand kreeg met de gegevens. Deze vragenlijst verliep eigenlijk hetzelfde als de normale peilingen, alleen het tijdstip van afname verschilde van de normale peilingen.

In de uitnodigingsmail is een worddocument bijgevoegd. Hierin wordt het doel van het onderzoek uitgelegd. Tevens is de link naar de vragenlijst opgenomen. Door op deze link te klikken kunnen ze bij de vragenlijst komen. Ook wordt uitgelegd hoe ze de link kunnen kopiëren en plakken in de adresbalk van de browser, als de link niet 'actief' is.





### ***Afname vragenlijst raad***

Voor de vragenlijst voor de raadsleden kon geen gebruik gemaakt worden van de faciliteiten van het onderzoeksbureau. Dit betekent dat deze vragenlijst speciaal geprogrammeerd is en op een privé server geplaatst moest worden, helaas kon ook geen gebruik worden gemaakt van de server van de gemeente Twenterand. Bij deze vragenlijst staan alle vragen achter elkaar in een scrollbare pagina. De raadsleden kunnen bij de meeste vragen slechts 1 antwoord geven, uitgezonderd vraag 10 over positieve kenmerken van het internetpanel waar maximaal 3 antwoorden aangekruist konden worden. Bij veel vragen wordt een toelichting gevraagd. Zo wordt naast kwantitatieve gegevens ook kwalitatieve gegevens gevraagd, om zo vertekening van de antwoorden tegen te gaan. Onder aan de pagina is een knop 'verstuur' opgenomen. Nadat men de antwoorden heeft verstuurd verschijnt de mededeling 'uw antwoorden zijn verstuurd'. De antwoorden komen als e-mail terecht in een privé inbox. De gegevens moeten dan nog wel in een SPSS/bestand worden ingevoerd om zo statistische analyses te kunnen uitvoeren.

### ***Afname vragenlijst college***

Gezien het aantal collegeleden (5) is besloten deze vragenlijst schriftelijk te laten verlopen. Bij de meeste vragen is maar één antwoord mogelijk, bij de 2 vragen kunnen meerdere antwoorden gegeven worden. Tevens wordt bijna bij elke vraag toelichting gevraagd. Zo wordt behalve kwantitatieve gegevens ook kwalitatieve gegevens verzameld. Dit is noodzakelijk omdat deze groep respondenten heel klein is in vergelijking met de 2 andere respondentengroepen, de antwoorden van de collegeleden zouden dan zo tot een vertekening kunnen leiden. De vragenlijst is tezamen met een inleidende brief verstuurd.

## **3.5.4. Benadering respondenten**

### ***Benadering panelleden***

Het gehele Twenterandpanel bestaande uit 256 respondenten wordt benaderd via een e-mail bericht, waarin wordt uitgelegd dat deze peiling onderdeel is van een afstudeeronderzoek en los staat van de 10 peilingen. Tevens wordt uitgelegd wat de bedoeling van het afstudeeronderzoek en worden ze verzocht om ook aan deze peiling hun medewerking te verlenen. Een voorbeeld van dit mailtje is te vinden in bijlage 1. In deze persoonlijk gerichte e-mail wordt tevens een unieke ID-code en password vermeldt, waarmee de respondenten zich kunnen inloggen. Deze ID-code is gekoppeld aan een persoonlijk respondentnummer en verifieert dat de respondent daadwerkelijk uitgenodigd is om aan het onderzoek deel te nemen. Achteraf kan aan de hand van dit respondentnummer tevens het meervoudig invullen van de vragenlijst door één respondent ondervangen worden. Het respondentnummer is ad random toegewezen en wordt niet gekoppeld aan namen of andere gegevens van respondenten, dit om de anonimiteit van de respondenten te waarborgen.

De link die leidt tot de online vragenlijst is in de e-mail opgenomen en tevens vermeld op de website [www.twenterand.nl](http://www.twenterand.nl) onder het kopje 'Actueel –Internetpanel-Extra peiling'.



De e-mails voor de panelleden werden op 10 mei 2004 verstuurd. Aangezien deze peilingen tussen de reguliere peiling nummer 8 en nummer 9 uitgevoerd moest worden is besloten om deze peiling van 11 mei 2004 tot 18 mei 2004 te laten lopen. In het weekend (15 en 16 mei) lag de server van het onderzoeksbureau eruit dus konden de panelleden de vragenlijst niet bereiken. Om alle panelleden toch de gelegenheid te geven de peiling in te vullen is besloten de vragenlijst een aantal dagen langer online te laten staan. Uiteindelijk heeft de peiling van 11 mei tot en met 23 mei 2004 online gestaan. De panelleden zijn middels een e-mail op de hoogte gebracht van de technische storing en de verlenging van de vragenlijst.

### ***Benadering raadsleden***

Alle 23 raadsleden zijn via een e-mail uitgenodigd om mee te werken aan dit onderzoek. Deze uitnodigingsmail is verspreid via de raadsgriffier van de gemeente Twenterand. In deze uitnodigingsmail wordt het onderzoek uitgelegd en wordt tevens kort toegelicht hoe ze bij de digitale vragenlijst kunnen komen en hoe ze het kunnen invullen. Deze vragenlijst is op een persoonlijke server geplaatst. Vanwege eventuele extra kosten voor het onderzoeksbureau kon hierbij geen gebruik worden gemaakt van de faciliteiten van het onderzoeksbureau.

De raadsleden kunnen via de link die vermeld is in de e-mail, toegang krijgen tot de vragenlijst. Gebrek aan tijd heeft er voor gezorgd dat deze vragenlijst niet is beveiligd met een ID-code en password. Deze vragenlijst is echter alleen toegankelijk via de speciale link ( [www.simplicity-software.nl/enquete/vragenlijstraad.asp](http://www.simplicity-software.nl/enquete/vragenlijstraad.asp)) die alleen vermeld is in de uitnodigingsmail van de raadsleden. De kans op dubbelingen of door derden ingevulde vragenlijsten is echter heel klein. De ingevulde vragenlijsten van de raadsleden komen als e-mail binnen in een persoonlijke e-mailbox. De antwoorden worden in een SPSS-bestand ingevoerd, zodat later statistische analyses uitgevoerd kunnen worden.

De vragenlijst van de raadsleden zou in eerste instantie 2 weken online blijven staan. De respons was echter zo laag dat na 1 week al een herinneringsmail is verstuurd, met het verzoek alsnog de vragenlijst in te vullen. Na 2 weken hadden slechts 6 raadsleden gereageerd, waarna is besloten om de vragenlijst nogmaals 2 weken online te laten staan. Om de raadsleden hiervan op de hoogte te stellen werd nogmaals een e-mail verstuurd. Hierin werd nogmaals goed uitgelegd hoe ze de vragenlijst konden bereiken en hoe ze deze konden invullen. Tevens werd vermeld dat als ze problemen hebben bij het invullen van de online vragenlijst, ze een papieren versie kunnen aanvragen. Uiteindelijk heeft de vragenlijst van 19 mei 2004 tot en met 16 juni 2004 online gestaan. Elf raadsleden hebben de online vragenlijst ingevuld en 2 hebben een papieren versie ingevuld.

### ***Benadering collegeleden***

Het aantal collegeleden is dermate klein, 5 personen, dat het sneller en makkelijker is deze groep schriftelijk te bevragen. Deze schriftelijke vragenlijst is samen met een begeleidende brief verstuurd. In deze brief worden de collegeleden uitgenodigd mee



te werken aan dit onderzoek, tevens wordt het doel van dit onderzoek uitgelegd. Een voorbeeld brief is toegevoegd als bijlage 1C.

### **3.5.5. Verwerking gegevens**

De drie vragenlijsten zijn allemaal verschillend afgenomen. Hierdoor is de verwerking van de gegevens ook enigszins anders verlopen.

Bij de vragenlijst van de panelleden kan gebruik worden gemaakt van het SPSS systeem van I&O-Research. Voor de raadsleden kon daar geen gebruik van worden gemaakt, dus moest een eigen online vragenlijst worden ontwikkeld. De vragenlijst van de collegeleden is vanwege het lage aantal respondenten niet online verlopen, maar schriftelijk. Hierdoor is ook de verwerking van de gegevens bij elke groep verschillend.

#### ***Verwerking gegevens panelleden***

De ingevulde antwoorden van de panelleden worden automatisch verstuurd, als men de laatste vraag heeft ingevuld of door op de knop 'Sluiten en verstuur' te klikken. Alle gegevens komen dan automatisch in een SPSS-bestand, waarna alle mogelijke statistische analyses uitgevoerd kunnen worden. De analyses die uitgevoerd worden met de verkregen data en de resultaten die dit oplevert, worden beschreven in hoofdstuk 4.

#### ***Verwerking gegevens raadsleden***

De antwoorden van de raadsleden komen in de vorm van een e-mail binnen in een persoonlijke e-mailbox bij de gemeente Twenterand. Twee raadsleden hebben de vragenlijst schriftelijk ingevuld. Nadat alle vragenlijsten verzameld zijn, worden vervolgens de gegevens ingevoerd in een SPSS-bestand.

#### ***Verwerking gegevens collegeleden***

Aangezien de vragenlijst schriftelijk is verlopen, worden eerst alle schriftelijke vragenlijsten verzameld, waarna de gegevens worden ingevoerd in een SPSS-bestand.

## **3.6. Conclusie**

In dit hoofdstuk is een beschrijving gegeven van het onderzoek naar de verwachtingen van de betrokkenen van de inzet van het Twenterand Internetpanel. Om de verwachtingen te kunnen onderzoeken zijn er aan de hand van het model, welke is opgesteld in hoofdstuk 2, de volgende hypothesen geformuleerd:

- 1) *Het panel wordt door de betrokkenen gelijk gewaardeerd;*
- 2) *Met een internetpanel kan de kwaliteit, het draagvlak, de betrokkenheid, de democratie, de participatie en de invloed op het beleid vergroot worden;*
- 3) *Er bestaat een significant verband tussen gebruik en waardering;*
- 4) *Er bestaat een significant verband tussen waardering en de verwachte invloed;*



*5) Er bestaat een significant verband tussen gebruik en de verwachte invloed.*

De gegevens die nodig zijn om deze hypothesen te toetsten zullen verzameld worden door vragenlijsten voor te leggen aan de panelleden, de collegeleden en de raadsleden van de gemeente Twenterand. De hypothesen zullen in hoofdstuk 4 getoetst worden.



## 4. Waarde internetpanel voor gemeente Twenterand

---

### 4.1. Inleiding

“Voldoet het internetpanel van de gemeente Twenterand aan de verwachtingen van de betrokkenen?”, deze vraag staat centraal in dit hoofdstuk.

In dit hoofdstuk worden de resultaten besproken aan de hand van de analyses die op deze data zijn uitgevoerd. Allereerst zullen de uitkomsten van de enquêtes besproken worden. Vervolgens wordt het model getoetst, waarbij ook de verbanden tussen de verschillende onderdelen worden onderzocht. Tot slot wordt de conclusie beschreven.

### 4.2. Interne consistentie

In de online vragenlijsten zijn diverse vragen gesteld om de waardering en de verwachte invloed van de resultaten te bepalen. Over het gebruik zijn geen vragen gesteld, de kenmerken van het panel en de panelleden waren vooraf al bekend. Om er zeker van te zijn dat de diverse vragen bijvoorbeeld de waardering meten wordt de interne consistentie bekeken. Bij een alpha van 0,80 of hoger is de interne consistentie goed. Bij een lagere alpha wordt gekeken of de alpha verbeterd als er één of meerdere vragen worden verwijderd. Hoe deze analyse precies is uitgevoerd staat beschreven in bijlage 5. Bij alle drie de enquêtes werd uiteindelijk een redelijke alpha behaald, behalve bij de enquête van de collegeleden daar werd slechts een alpha behaald van 0,51. Gezien de vragenlijsten bijna identiek zijn wordt deze lage alpha hoogstwaarschijnlijk veroorzaakt door het lage aantal respondenten van deze enquête.

**Tabel 5: Interne consistentie**

|  | <b>panelleden</b> | <b>raadsleden</b> | <b>collegeleden</b> |
|--|-------------------|-------------------|---------------------|
| <b>Gebruik</b>                             | $\alpha = *$      | $\alpha = *$      | $\alpha = *$        |
| <b>Waardering</b>                          | $\alpha = 0,70$   | $\alpha = 0,70$   | $\alpha = 0,78$     |
| <b>Verwachte invloed van de resultaten</b> | $\alpha = 0,80$   | $\alpha = 0,69$   | $\alpha = 0,51$     |

\* De interne consistentie van 'gebruik' kan niet worden berekend.

### 4.3. Gebruik

Kenmerken van het panel en kenmerken van de panelleden zijn aspecten van het gebruik. Deze kenmerken waren vooraf bekend dus hoefden niet bevestigd te worden. De kenmerken van de panelleden zijn opgenomen in bijlage 5.

Kenmerken van het panel staan al beschreven in paragraaf van hoofdstuk 3.



#### 4.4. Waardering

De waardering is middels de volgende hypothese getoetst: *“Het panel wordt door de gebruikers gelijk gewaardeerd”*.

Waarbij H0: *“De waardering van alle gebruikers van het panel zijn gelijk”* is en de alternatieve hypothese H1: *“De waardering van alle gebruikers van het panel zijn ongelijk”*.

De waardering voor het panel werd bevraagd door middel van 5 vragen in de vragenlijst van panelleden en 6 vragen in de vragenlijst van de raadsleden, waarbij verschillende vragen uit diverse stellingen bestaat. Om te zien of de betrokkenen het internetpanel gelijk waarderen worden de resultaten van alle “waarderingsvragen” met elkaar vergeleken. Hieronder staan de resultaten per vraag beschreven. Ook wordt er gekeken of er verschillen in waardering bestaan tussen de verschillende groepen kenmerken.

##### ***“Wat zijn volgens u positieve kenmerken van het Twenterandpanel?”***

Op deze vraag mochten de betrokkenen 3 antwoorden geven. Van alle gegeven antwoorden koos maar liefst 75,4% van de panelleden het kenmerk; *“De gemeente krijgt meer inzicht in wat er leeft onder de inwoners”*. *“Deelname is gemakkelijk/laagdrempelig”* wordt door 59,2% van de panelleden gekozen en 37,9% kiest het antwoord *“Het is een goed middel voor inwoners om invloed te kunnen uitoefenen op beleid van de gemeente Twenterand”*.

De antwoordmogelijkheden in de vragenlijsten van de raads- en collegeleden wijken enigszins af van antwoordmogelijkheden in de vragenlijst van de panelleden, gezien het feit dat de raads- en collegeleden geen antwoord kunnen geven over het gebruik van het internetpanel. Als eerste antwoord gaf 30,8% van de raadsleden het antwoord *“Deelname is gemakkelijk/laagdrempelig”*, nogmaals 30,8% van de raadsleden gaf het antwoord *“De peilingen gaan vaak over actuele onderwerpen”*. *“De gemeente krijgt meer inzicht in wat er leeft onder de inwoners”* werd als tweede antwoord gegeven door 46,2% van de raadsleden. Als derde en laatste antwoord gaf 30,8% het antwoord *“Het is een goed middel voor de inwoners om invloed te kunnen uitoefenen op beleid van de gemeente”*. In totaal gaf 84,7% van de raadsleden het antwoord *“De gemeente krijgt meer inzicht in wat er leeft onder de inwoners”*.

Als eerste positieve kenmerk kiest 60% van de collegeleden het antwoord *“Deelname is gemakkelijk/laagdrempelig”*. Als tweede antwoord kiest 40% van de collegeleden *“De peilingen gaan vaak over actuele onderwerpen”* en nog eens 40 % van de collegeleden antwoordt *“De gemeente krijgt meer inzicht in wat er leeft onder de inwoners”*. Als derde antwoord geeft 40% van de collegeleden het antwoord *“Snel en gemakkelijk in te zetten”*. In totaal koos 60 % van de collegeleden het antwoord *“Deelname is gemakkelijk/laagdrempelig”* en *“peilingen gaan vaak over actuele onderwerpen”*. De toelichting van de collegeleden op deze vraag is terug te vinden in bijlage 3.



Als alle antwoorden van de betrokkenen worden vergeleken springen vier kenmerken er duidelijk uit. De panelleden als wel de raadsleden vinden "*De gemeente krijgt meer inzicht in wat er leeft onder de inwoners*" het belangrijkste kenmerk. De collegeleden vinden het kenmerk "*Deelname is gemakkelijk/laagdrempelig*" en de "*peilingen gaan vaak over actuele onderwerpen*" het belangrijkste. De panel- en raadsleden vinden dit het op één na belangrijkste kenmerk. Daarna vinden deze twee groepen dat het panel "een goed middel is om invloed uit te oefenen". De raads- en de collegeleden vinden ook het kenmerk "de peiling gaan over actuele onderwerpen" erg belangrijk.

**Tabel 6: Positieve kenmerken internetpanel volgens de panelleden**

| Antwoord | Kenmerk  | Panel (%)<br>(N=138) | Totaal van alle antwoorden |
|----------|--|----------------------|----------------------------|
| Eerste   | deelname is makkelijk/laagdrempelig  | 49,6%                | 59,2%                      |
| Tweede   | de gemeente krijgt meer inzicht in wat er leeft onder de inwoners  | 37,6%                | <b>75,4%</b>               |
| Derde    | het is een goed middel voor inwoners om invloed te kunnen uitoefenen op beleid van de gemeente Twenterand. | 34,2%                | 37,9%.                     |

**Tabel 7: Positieve kenmerken internetpanel volgens de raadsleden**

| Antwoord | Kenmerk  | Raad (%)<br>(N=13) | Totaal van alle antwoorden |
|----------|--|--------------------|----------------------------|
| Eerste   | deelname is makkelijk/laagdrempelig en<br>De peilingen gaan vaak over actuele onderwerpen                  | 30,8%              | 30,8%<br>53,9%             |
| Tweede   | de gemeente krijgt meer inzicht in wat er leeft onder de inwoners  | 46,2%              | <b>84,7%</b>               |
| Derde    | het is een goed middel voor inwoners om invloed te kunnen uitoefenen op beleid van de gemeente Twenterand. | 30,8%              | 30,8%                      |

**Tabel 8: Positieve kenmerken internetpanel volgens de collegeleden**

| Antwoord | Kenmerk   | College (%)<br>(N=5) | Totaal van alle antwoorden |
|----------|---|----------------------|----------------------------|
| Eerste   | deelname is makkelijk/laagdrempelig   | 60%                  | <b>60%</b>                 |
| Tweede   | de gemeente krijgt meer inzicht in wat er leeft onder de inwoners en<br>De peilingen gaan vaak over actuele onderwerpen | 40%                  | <b>60%</b>                 |
| Derde    | Snel en gemakkelijk in te zetten  | 40%                  | 40%                        |

***“Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen over het Twenterandpanel?”***

De stellingen behorende bij deze vraag werden positief beantwoord door de panelleden, gemiddeld wordt een 3,59 gescoord op een vijfpuntsschaal. Waarbij 1 helemaal mee oneens en 5 helemaal mee eens is.

De stelling *‘Het is mij steeds duidelijk wat de gemeente met de uitkomst van de peilingen doet’* wijkt in score af van de andere stellingen. In totaal zijn 59,7% van de panelleden het hier mee oneens of zelf helemaal mee oneens. De stellingen *‘Peilingen via het Internet invullen is een prettige manier om je mening te geven’* en *‘Ik heb weinig technische problemen ondervonden bij het invullen van peilingen’* wijken ook af. Deze stellingen werden zeer positief beantwoord respectievelijk waren 75,3% en 90% van de panelleden het er mee eens of zelf helemaal mee eens.

**Tabel 9: Stellingen volgens de panelleden**

| Stellingen   | Helemaal mee oneens | Mee oneens | Niet eens/oneens | Mee eens     | Helemaal mee eens |
|--|---------------------|------------|------------------|--------------|-------------------|
| Peilingen via Internet invullen is een prettige manier om je mening te geven | 1,6%                | -          | 3,1%             | 35,8%        | <b>39,5%</b>      |
| De onderwerpen van de peilingen zijn actueel                                 | -                   | 1,6%       | 27,1%            | <b>39,7%</b> | 11,6%             |
| De vragen in de peilingen zijn begrijpelijk                                  | 0,8%                | 2,4%       | 11,8%            | <b>65,4%</b> | 19,7%             |
| Er doen voldoende mensen mee aan het panel                                   | 3,1%                | 21,1%      | <b>50,0%</b>     | 22,7%        | 3,1%              |
| Het panel vormt een goede afspiegeling van de bevolking van Twenterand       | 4,7%                | 14,8%      | <b>53,9%</b>     | 23,4%        | 3,1%              |
| De tijd tussen twee peilingen (een maand) is niet te lang en niet te kort    | 0,8%                | 3,9%       | 10,9%            | <b>70,5%</b> | 14,0%             |
| Het aantal peilingen dat tot nu toe gehouden is, is goed                     | 0,8%                | 6,2%       | 17,8%            | <b>62,0%</b> | 13,2%             |
| De bijeenkomst met de burgemeester was een goed initiatief                   | 2,3%                | 1,6%       | <b>45,3%</b>     | 39,1%        | 11,7%             |
| De Nieuwsbrief geeft de peilingresultaten goed weer                          | 0,8%                | 4,7%       | 29,9%            | <b>58,3%</b> | 6,3%              |





|   |       |              |              |              |              |
|---|-------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| De gemeente besteedt voldoende aandacht aan het informeren van de panelleden over de resultaten | 4,7%  | 20,9%        | 28,7%        | <b>41,1%</b> | 4,7%         |
| Er is steeds voldoende tijd om een peiling in te vullen (tien dagen)                            | -     | 3,9%         | 6,2%         | <b>71,3%</b> | 18,6%        |
| De lokale media besteden voldoende aandacht aan de resultaten van peilingen                     | 3,1%  | 27,1%        | <b>42,6%</b> | 22,5%        | 4,7%         |
| Het aantal vragen per peiling is niet te veel en niet te weinig                                 | 0,8%  | 1,6%         | 41,1%        | <b>72,7%</b> | 10,9%        |
| Het is mij steeds duidelijk wat de gemeente met de uitkomst van peilingen doet                  | 19,4% | <b>40,3%</b> | 28,7%        | 10,1%        | 1,6%         |
| Ik heb weinig technische problemen ondervonden bij het invullen van peilingen                   | 3,1%  | 1,6%         | 5,4%         | <b>45,0%</b> | <b>45,0%</b> |

Er zijn geen significante verschillen te ontdekken tussen het geslacht en de waardering. Uit een t-toets blijkt dat er bij twee stellingen van vraag 10 een significant verschil bestaat tussen mannen en vrouwen. De stelling *“De tijd tussen twee peilingen (een maand) is niet te lang en niet te kort”* wordt significant positiever beantwoord door vrouwen dan mannen ( $t(127) = -2,531$   $p < 0,13$ ). ‘t’ staat voor de gebruikte toetsings-grootte en ‘p’ is de overschrijdingskans, als deze kleiner is dan 0,05 dan wordt de uitkomst significant genoemd. Er is een betrouwbaarheidsinterval van 95% gebruikt. Als het onderzoek onder dezelfde omstandigheden nog een keer over zou worden gedaan, is er een 95% kans dat de uitkomsten gelijk zijn.

De stelling *“De bijeenkomst met de burgemeester was een goed initiatief”* werd eveneens significant positiever beantwoord door vrouwen dan door mannen. ( $t(126) = -2,195$   $p < 0,030$ ).

**Tabel 10: Waardering**

| Kenmerken panelleden    | F     | df      | p     |
|-------------------------|-------|---------|-------|
| Geslacht                |       |         |       |
| Leeftijd                | 2,733 | (2,109) | 0,069 |
| Huishouden/leefsituatie | 0,995 | (4,106) | 0,413 |
| Hoofdbezigheid          | 1,732 | (5,106) | 0,134 |
| Opleiding               | 1,061 | (3,108) | 0,369 |
| Brief/vrije aanmelding  | 0,840 | (2,108) | 0,434 |
|                         |       |         |       |

$p < 0,05$  is significant.

Er zijn geen significante verschillen te ontdekken tussen de variabele briefontvangers/spontane aanmelders en de waardering. Uit een variantie analyse blijkt er wel een significant verschil te bestaan tussen de verschillende groepen uit de variabele “de briefontvangers/spontane aanmelders” ten opzichte van de stelling *‘Er doen voldoende mensen mee aan het panel’* ( $F(2,124) = 5,449$   $p < 0,005$ ) (‘F’ is hier



de toetsings-grootheid). De briefontvangers blijken significant positiever ( $p < 0,004$ ) te antwoorden dan de spontane aanmelders.

Variantie analyse wijst uit dat er op item niveau er een significant verschil ( $F(4,123) = 4,875$   $p < 0,001$ ) bestaat tussen de verschillende groepen van variabele 'leefsituatie' ten opzicht van vraag 10. De Bonferroni-toets wijst uit dat er ook een significant verschil is tussen de verschillende groepen. Bij stelling 'De onderwerpen van de peilingen zijn actueel' bestaat een significant verschil tussen de groepen 'alleenstaand met kinderen' en 'gehuwd/samenwonend zonder thuiswonende kinderen' ( $p < 0,005$ ) ook bestaat er een significant verschil tussen de groepen 'alleenstaand met kinderen' en 'gehuwd/samenwonend met thuiswonende kinderen' ( $p < 0,046$ ). Gehuwden of samenwonenden met en of zonder thuiswonende kinderen zijn significant positiever dan alleenstaanden met kinderen.

Ook bij de stelling 'De nieuwsbrief geeft de peilingresultaten goed weer' bestaat een significant verschil ( $F(4,121) = 2,881$   $p < 0,026$ ). Met de Bonferroni-toets wordt geen significant verschil tussen de groepen gevonden.

Op item niveau bestaat er geen verschil tussen de groepen van variabele hoofdbezigheid ten opzichte van vraag 10. Ook is er geen verschil tussen de groepen van variabele leeftijd ten opzichte van vraag 10. Er bestaat wel een significant verschil ( $F(2,125) = 3,106$   $p < 0,048$ ) tussen de groepen van variabele opleiding ten opzichte van vraag 10, stelling 'De lokale media besteden voldoende aandacht aan de resultaten van de peilingen.'. Er is geen significant verschil tussen de diverse groepen gevonden.

Ook bij deze vraag verschillen de stellingen voor de panelleden enigszins van de raadsleden. De stellingen voor de panelleden zijn meer toegespitst op de gebruikers kant, de stellingen voor de raads- en collegeleden gaan meer over de inzet van dit instrument. De stellingen zijn voorzichtig positief beantwoord door de raadsleden, gemiddeld wordt een 3,39 gescoord.

De stelling 'Het panel is geschikt om elk onderwerp te bevragen' wijkt in score af van de andere stellingen. In totaal zijn 47,2% van de raadsleden waren het er mee oneens of zelfs helemaal oneens. Ook de stellingen 'Het aantal peilingen dat tot nu toe gehouden is, is goed' en 'De onderwerpen van de peilingen zijn actueel' wijken in score af. Deze peilingen werden zeer positief beantwoord, respectievelijk waren 92,3% en 84,6% het er mee eens.

Ook de collegeleden antwoorden positief op de vraag "Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen over het Twenterandpanel?", gemiddeld wordt een 3,31 gescoord op een vijfpuntsschaal ( $n=4$ ).

De stelling 'De gemeente besteedt voldoende aandacht aan het informeren van de panelleden over de resultaten' wijkt af van de scores van de overige stellingen. Eén collegelid (20%) is het hier helemaal mee oneens, terwijl drie collegeleden het er juist mee eens zijn. Ook de stelling 'De tijd tussen twee peilingen (een maand) is niet te lang en niet te kort' wijkt af van de gemiddelde score. Vier collegeleden (80%) zijn het met deze stelling eens, waarvan zelfs één collegelid (20%) het er helemaal mee eens is. De score op de stelling 'Het is de panelleden duidelijk wat de gemeente met



de uitkomsten van de peilingen doet' ligt ver onder het gemiddelde. Twee collegeleden (40%) zijn het met deze stelling oneens, terwijl één collegelid zelfs het er helemaal mee oneens is.

***“Geef de waardering middels een rapportcijfer weer, waarbij het cijfer 1 zeer slecht en cijfer 10 uitstekend is”.***

De panelleden zijn erg positief over het Twenterandpanel, ze geven gemiddeld een 7,2. Slechts 3,9 % van de panelleden gaven een onvoldoende (lager dan 6).

Variantie analyses wijzen geen significante verschillen aan tussen de verschillende groepen van de kenmerken. De raadsleden hebben het Twenterandpanel gemiddeld een 7,46 als rapportcijfer gegeven, waarbij het laagste cijfer een 6 is. De collegeleden geven het Twenterandpanel gemiddeld het cijfer 7,3. Hierbij was cijfer 6 het laagste en 8 het hoogste cijfer.

De betrokkenen geven het panel allemaal een ruime voldoende (7+). De cijfers van de panelleden liepen het meest uiteen, van een 4 tot een 10.

**Tabel 11: rapportcijfer**

| Rapportcijfer             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6  | 7  | 8  | 9 | 10 | Gem. cijfer |
|---------------------------|---|---|---|---|---|----|----|----|---|----|-------------|
| Aantal panelleden (N=129) | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 22 | 54 | 41 | 5 | 1  | 7,2         |
| Aantal raadsleden (N=13)  | - | - | - | - | - | 2  | 7  | 2  | - | 2  | 7,46        |
| Aantal collegeleden (N=4) | - | - | - | - | - | 1  | 1  | 2  | - | -  | 7,3         |

***“Op welke punten zou u het internetpanel nog willen verbeteren?”***

Deze vraag werd heel verschillende geantwoord door de panelleden. Toch kwamen er vier duidelijke onderwerpen hierbij naar boven, namelijk:

- De gemeente moet duidelijker uitleggen wat zij met de uitslagen doet.
- De vraagstelling moet beter, ook moeten er meer open vragen gesteld worden of moet de mogelijkheid tot het geven van toelichting geboden worden.
- Het internetpanel moet groter zijn en representatief.
- Het moeten actuele/lokale onderwerpen zijn.

Een overzicht van alle antwoorden op deze vraag is te vinden in bijlage 3.

Volgens de raadsleden zouden het Twenterandpanel uitgebreid moeten worden met meer panelleden en zou het Twenterandpanel een betere afspiegeling moeten zijn van de inwoners van Twenterand. Ook moet de gemeente duidelijker maken wat zij met de uitkomsten doet, gedaan heeft (alle antwoorden op deze vraag staan in bijlage 3).



De collegeleden geven de volgende verbeterpunten:

- Duidelijker uitleggen dat de uitkomsten niet altijd beleid wordt;
- Meer publicatie over de uitslagen;
- Nog onvoldoende over nagedacht;
- Terugkoppeling van de resultaten en de rol van de raadsleden.

***“Zou gemeente Twenterand met het internetpanel door moeten gaan?”***

Deze vraag werd door 79,5% van de panelleden positief beantwoord. Slechts 4,7% van de panelleden wil dat de gemeente stopt met het Twenterandpanel.

**Tabel 12: Doorgaan**

| Doorgaan? | Panel<br>(N=138) | Raad<br>(N=13) | College<br>(N=5) |
|-----------|------------------|----------------|------------------|
| Ja        | 79,5%            | 92,3%          | 80%              |
| Nee       | 4,7%             | -              | 20%              |
| Weet niet | -                | 7,7%           | -                |

Bij deze vraag werd ook een toelichting gevraagd. De meeste panelleden geven hierbij aan dat ze op deze manier toch nog iets van invloed kunnen hebben. Dat de burgers op deze manier kunnen meedenken. Veel panelleden geven ook aan dat de gemeente op deze manier meer inzicht krijgt in wat er leeft onder de inwoners. Daarnaast geven ze ook aan dat het Twenterandpanel een makkelijke manier is om je stem te laten horen en dat de gemeente op deze manier het beleid kan toetsen. De complete toelichting op deze vraag is terug te vinden in bijlage 3.

Van de raadsleden vindt maar liefst 92,3% (N=13) dat de gemeente met het internetpanel door moet gaan. Ze vinden dat met het internetpanel gemakkelijk en snel te peilen is hoe de inwoners denken over een bepaalde zaak. Slechts één raadslid twijfelt. Dit raadslid zegt dat het doorgaan met het internetpanel afhangt van het kostenplaatje.

Vier van de collegeleden vinden dat de gemeente met het Twenterandpanel moet doorgaan. Hierbij geeft één collegelid aan als toelichting; alleen als er goede onderwerpen zijn. Slechts 1 collegelid wil niet doorgaan met het internetpanel.

***“Als de gemeente slechts één instrument zou kunnen inzetten aan welk instrument zou u dan de voorkeur geven en waarom?”***

Deze vraag is alleen opgenomen in de vragenlijst van de raad en het college. Op deze vraag, antwoorden de raadsleden merendeel dat de gemeente de gemeentelijke kranten of het internetpanel bij voorkeur zou moeten inzetten (alle antwoorden op deze vraag staan in bijlage 3). Van de collegeleden, geven er 2 de voorkeur aan het internetpanel. De andere collegeleden geven de voorkeur aan; Dorps of kernraden, informatie avonden en inspraakavonden/momenten.



### ***Toetsing hypothese 1***

Hypothese 1: *“Het panel wordt door de gebruikers gelijk gewaardeerd”.*

De betrokkenen noemen nagenoeg wel dezelfde kenmerken. De panelleden en de raadsleden vinden “inzicht” het belangrijkste en het college vindt dat op één na het belangrijkste. Er zijn 4 kenmerken die er voor alle betrokkenen uitspringen dat zijn: ‘Inzicht’, ‘deelname is makkelijk’, ‘peilingen gaan over actuele onderwerpen’ en ‘panel is goed middel om invloed uit te oefenen’.

De stellingen over het panel worden door alle groepen positief beantwoord, al zijn de raadsleden iets gematigder.

De betrokkenen waarderen het panel allemaal met een ruime voldoende, namelijk met een 7+.

Hoewel er veel verschillende verbeterpunten worden genoemd, komen er toch een aantal duidelijke verbeterpunten naar voren. De betrokkenen geven allemaal aan dat de terugkoppeling van wat er met de resultaten gebeurt verbeterd moet worden. Ook geven de meeste panel- en raadsleden aan dat ze het panel graag groter en representatiever panel willen hebben.

De meerderheid van alle betrokkenen wil doorgaan met het panel. Slechts 4,7% van de panelleden en 20% van de collegeleden willen stoppen. Van de raadsleden geeft niemand aan te willen stoppen, maar er wordt wel getwijfeld (7,7%).

Als we kijken naar de antwoorden die de betrokkenen hebben gegeven, dan kunnen we concluderen dat de betrokkenen het panel nagenoeg gelijk waarderen. Alhoewel er wel kleine verschillen zijn, zijn er wel duidelijke overeenkomsten in de antwoorden te ontdekken. De nulhypothese wordt dan ook aangenomen; “De waardering van alle betrokkenen van het panel zijn gelijk”.

### **4.5. Verwachte invloed**

De tweede hypothese die getoetst zal gaan worden is: “Met een internetpanel kan de kwaliteit, het draagvlak, de betrokkenheid, de democratie, de participatie en de invloed op het beleid vergroot worden”. De nulhypothese luidt hierbij: Met een internetpanel kan de kwaliteit, het draagvlak, de betrokkenheid, de democratie, de participatie en de invloed op het beleid vergroot worden. Bij de alternatieve hypothese wordt de kwaliteit, het draagvlak, de betrokkenheid, de democratie, de participatie en de invloed op het beleid niet vergroot.

De ‘verwachte invloed’ bestaat 20 stellingen en worden matig positief beantwoord door de panelleden, gemiddeld scoort het een 3,41. Deze 20 stellingen zijn terug te vinden in eerste 8 vragen van de vragenlijst van de panelleden (alle antwoorden van de panelleden als wel de raads- en collegeleden zijn opgenomen onder bijlage 2 en 3). Er zijn geen significante verschillen ontdekt tussen de ‘verwachte invloed’ en de verschillende groepen van de kenmerken.



In de vragenlijst van de raads- en collegeleden worden 9 vragen gesteld om de 'verwachte invloed' te toetsen. Om een hogere Chronbach's Alpha van de 'verwachte invloed' te krijgen zijn de vragen 5, 6, 7c, 7d en 9 verwijderd. De 'verwachte invloed' bestaat na de verwijdering van die vragen uit 16 stellingen. Deze stellingen werden positief beantwoord door de raadsleden, gemiddeld wordt een 3,52 gescoord op een vijfpuntsschaal.

De 'verwachte invloed', voor de collegeleden, bestaat na de verwijdering van vragen 2, 4, 8c en 8d uit 17 stellingen, waarvan 16 op een vijfpuntsschaal. De 'verwachte invloed' scoorde gemiddeld een 3,3 op een vijfpuntsschaal (vraag 9 is hier dus niet aan toegevoegd). De collegeleden waren dus matig positief.

***"Hoe waarschijnlijk acht u het dat de uitkomsten van de peilingen de kwaliteit van het beleid van de gemeente Twenterand verbeteren?"***

Op de vraag 'Hoe waarschijnlijk acht u het dat de uitkomsten van de peilingen de kwaliteit van het beleid van de gemeente Twenterand verbeteren?' antwoordde 62,2% van de panelleden misschien soms wel en misschien soms niet. Onwaarschijnlijk (11,1%) tot zeer onwaarschijnlijk (6,7%) zeiden in totaal 17,8% van de panelleden, tegenover 19,3% die het waarschijnlijk (17,8%) tot zelfs zeer waarschijnlijk (1,5%) vinden.

De raadsleden werd gevraagd 'naar de mate' waarin de uitkomsten van de peilingen de kwaliteit van het beleid verbeteren. Van de raadsleden vindt 76,9% dat de kwaliteit van het beleid niet in grote/niet in kleine mate wordt verbeterd. In grote mate zegt 15,4% en slechts 7,7% van de raadsleden zegt in kleine mate.

De antwoorden van de collegeleden zijn zeer verdeeld, 40% vindt dat de uitkomsten niet in grote/niet in kleine mate de kwaliteit van het beleid verbeteren. In grote mate zegt 20%, terwijl ook 20% zegt in kleine mate.

***"Hoe waarschijnlijk acht u het dat de uitkomsten van de peilingen het beleid van de gemeente Twenterand democratischer maken?"***

Op de vraag "Hoe waarschijnlijk acht u het dat de uitkomsten van de peilingen het beleid van de gemeente Twenterand democratischer maken?" zijn de meningen van de panelleden iets meer verdeeld. Een iets grotere meerderheid (38,5%) vinden het misschien soms wel en misschien soms niet waarschijnlijk, onwaarschijnlijk vinden 25,9% van de panelleden en 22,2% van de panelleden vinden het waarschijnlijk.

Ook de raadsleden zijn meer verdeeld. Niet in grote/niet in kleine mate vindt 46,2% van de raadsleden, in grote mate vindt 30,8% en 23,1% vindt dat de uitkomsten van de peilingen het beleid slechts in kleine mate democratischer maken.

Net als de panel- en raadsleden zijn ook de collegeleden verdeeld. Van de collegeleden vindt 40% dat de uitkomsten het beleid in grote mate democratischer maken. Terwijl de andere 40% van de collegeleden vindt dat de uitkomsten het



beleid in kleine mate of zelfs in zeer kleine mate democratischer maken.

***“Hoe waarschijnlijk acht u het dat de uitkomsten van de peilingen de acceptatie van beleid van de gemeente Twenterand vergroten?”***

Bijna de helft van de panelleden (49,2%) vindt het misschien soms wel en misschien soms niet waarschijnlijk dat de acceptatie van beleid wordt vergroot door de uitkomsten van de peilingen. 28% van de panelleden vindt het waarschijnlijk.

De raadsleden zijn redelijk positief over de mate waarin de acceptatie van het beleid wordt vergroot door de uitkomsten van de peilingen. 30,8% zegt in grote mate, een kleine meerderheid (38,5%) zegt niet in grote/niet in kleine mate. Slechts een kleine groep (15,4%) raadsleden vindt dat de acceptatie van het beleid in kleine mate wordt vergroot, 15,4% zegt niet te weten in welke mate de acceptatie van het beleid wordt vergroot.

De collegeleden zijn niet echt positief. Van de collegeleden vindt 40% dat de uitkomsten de acceptatie van het beleid slechts in kleine mate of zelfs in zeer kleine mate vergroten.

***“Hoe waarschijnlijk acht u het dat de uitkomsten van de peilingen de betrokkenheid van panelleden bij beleid van de gemeente Twenterand vergroten?”***

De vraag ‘Hoe waarschijnlijk acht u het dat de uitkomsten van de peilingen de betrokkenheid van panelleden bij beleid van de gemeente Twenterand vergroten?’ werd over het algemeen positief beantwoordt. Maar liefst 57,1% vindt het waarschijnlijk tot zeer waarschijnlijk, waarvan 19,5% het zelfs zeer waarschijnlijk vindt.

De raadsleden beantwoorden de ze vraag zeer positief (score 4,0). Maar liefst 61,5% van de raadsleden vindt dat de betrokkenheid van de panelleden bij het beleid van de gemeente in grote mate wordt vergroot door de uitkomsten van de peilingen, 7,7% vindt zelfs in zeer grote mate.

Ook de collegeleden zijn zeer positief. Ook hier vindt maar liefst 60% van de collegeleden dat de betrokkenheid van de panelleden bij het beleid in grote mate wordt vergroot door de uitkomsten van de peilingen. Slechts 20% vindt dat de betrokkenheid van de panelleden in zeer kleine mate wordt vergroot.

***“Hoe waarschijnlijk acht u het dat de uitkomsten van de peilingen de betrokkenheid van de overige inwoners (die niet aan het panel deelnemen) bij beleid van de gemeente Twenterand vergroten?”***

Het merendeel van de panelleden achtte het daarentegen onwaarschijnlijk (45,1%) en zelfs 12,8% vindt het zeer onwaarschijnlijk dat de uitkomsten van de peilingen de betrokkenheid van de overige inwoners bij het beleid vergroten.



Ook de raadsleden vinden dat de betrokkenheid van de overige inwoners bij het beleid slechts in kleine mate (53,8%) wordt vergroot, 7,7% antwoordt in zeer kleine mate. Toch zijn er ook raadsleden die juist vinden dat de betrokkenheid van de overige inwoners in zeer grote mate wordt vergroot (7,7%).

De collegeleden antwoorden ook redelijk negatief op deze vraag, namelijk 3 van de 5 (60%) collegeleden vindt dat de betrokkenheid van de overige inwoners bij beleid in kleine mate wordt vergroot, 2 (40%) collegeleden vinden zelfs in zeer kleine mate.

***“Hoe waarschijnlijk acht u het dat de uitkomsten van de peilingen andere inwoners (anders dan degenen die deelnemen aan het panel) aanzet tot deelname aan beleid?”***

De panelleden waren ook niet erg positief over de vraag ‘Hoe waarschijnlijk acht u het dat de uitkomsten van de peilingen andere inwoners (anders dan degenen die deelnemen aan het panel) aanzet tot deelname aan beleid?’. Bijna een derde van de panelleden achtten het onwaarschijnlijk (24,1%) tot zeer onwaarschijnlijk (6,8%). Slechts 18% van de panelleden achtten het waarschijnlijk.

Alhoewel deze vraag voor de ‘verwachte invloed’ van de raadsleden is verwijderd, wordt wel een beeld gegeven hoe de raadsleden hebben geantwoord op deze vraag. De raadsleden antwoorden zeer negatief op deze vraag. Van de raadsleden vindt 38,5% dat de uitkomsten van de peilingen andere inwoners slechts in kleine mate aanzetten tot deelname aan het beleid, 15,4% vindt zelfs dat het maar in zeer kleine mate aanzet tot deelname aan beleid.

In welke mate de uitkomsten van de peilingen andere inwoners aanzetten tot deelname aan beleid van de gemeente geeft de meerderheid (60%) van de collegeleden aan dit niet te weten.

Bij geen van de bovenstaande 6 vragen is een significant verschil geconstateerd tussen mannelijke en vrouwelijke panelleden. Ook zijn er geen significante verschillen ontdekt tussen de verschillende groepen van de variabelen: hoofdbezigheid, huishouden, wie en opleiding. Er is wel een significant verschil gevonden tussen de verschillende groepen van de variabele leeftijd ten opzichte van vraag 1, 2 en 5 van de vragenlijst ‘panelleden’ (respectievelijk  $F(2, 132) = 6,103$   $p < 0,003$ ;  $F(2, 132) = 4,937$   $p < 0,009$ ;  $F(2, 130) p < 0,001$ ). De leeftijdsgroep ‘50 jaar en ouder’ beantwoordde de vraag ‘Hoe waarschijnlijk acht het dat de uitkomsten van de peilingen de kwaliteit van het beleid van de gemeente Twenterand verbeteren?’ (vraag 1) significant positiever dan de leeftijdsgroep ‘30-49 jarigen’ ( $p < 0,003$ ). De vragen ‘Hoe waarschijnlijk acht u het dat de uitkomsten van de peilingen het beleid van de gemeente Twenterand democratischer maken?’ en ‘Hoe waarschijnlijk acht u het dat de uitkomsten van de peilingen de betrokkenheid van de overige bewoners bij beleid van de gemeente Twenterand vergroten?’ werd eveneens positiever beantwoordt door de leeftijdsgroep ‘50 jaar en ouder’ dan door de leeftijdsgroep ‘30-49 jarigen’ ( $p < 0,22$ ;  $p < 0,001$ ).





***“Kunt u aangeven in welke mate u de volgende zaken belangrijk vindt.”***

Bij de vraag ‘Kunt u aangeven in welke mate u de volgende zaken belangrijk vindt’ (7 uit de vragenlijst van de panelleden) worden 6 stellingen opgesomd. Deze stellingen werden zeer positief beantwoord gemiddeld scoort het een 4,19. Kwaliteit van beleid vindt 51,5% van de panelleden zeer belangrijk en 46,2% vindt het belangrijk. Democratisch beleid vindt 41,7% zeer belangrijk en 49,2% belangrijk. Acceptatie van beleid vindt 63,4% van de panelleden belangrijk. Slechts 22,1% vindt het zeer belangrijk. Deelname aan beleid wordt door 60,6% belangrijk gevonden, 3% van de panelleden vindt het niet belangrijk.

**Tabel 13: belang van aspecten**

|                      | Betrokkenen | Zeer belangrijk | Belangrijk   | Niet bel. /niet onbel. | Niet belangrijk | Helemaal niet belangrijk |
|----------------------|-------------|-----------------|--------------|------------------------|-----------------|--------------------------|
| <b>Kwaliteit</b>     | Panel       | <b>51,5%</b>    | 46,2%        | 2,3%                   |                 |                          |
|                      | Raad        | 46,2%           | <b>53,8%</b> |                        |                 |                          |
|                      | College     | <b>100%</b>     |              |                        |                 |                          |
| <b>Democratie</b>    | Panel       | 41,7%           | <b>49,2%</b> | 9,1%                   |                 |                          |
|                      | Raad        | <b>76,9%</b>    | 15,4%        | 7,7%                   |                 |                          |
|                      | College     | 40%             | <b>60%</b>   |                        |                 |                          |
| <b>Acceptatie</b>    | Panel       | 22,1%           | <b>63,4%</b> | 13,7%                  | 0,8%            |                          |
|                      | Raad        | 30,8%           | <b>53,8%</b> | 7,7%                   | 7,7%            |                          |
|                      | College     | 40%             | <b>60%</b>   |                        |                 |                          |
| <b>Deelname</b>      | Panel       | 17,4%           | <b>60,6%</b> | 18,9%                  | 3,0%            |                          |
|                      | Raad        | 15,4%           | <b>61,5%</b> | 23,1%                  |                 |                          |
|                      | College     |                 | 20%          | <b>80%</b>             |                 |                          |
| <b>Betrokkenheid</b> | Panel       | 24,2%           | <b>62,1%</b> | 12,1%                  | 1,5%            |                          |
|                      | Raad        | 23,1%           | <b>76,9%</b> |                        |                 |                          |
|                      | College     | 20%             | 20%          | <b>60%</b>             |                 |                          |
| <b>Invloed</b>       | Panel       | 33,3%           | <b>56,8%</b> | 9,8%                   |                 |                          |
|                      | Raad        | 30,8%           | <b>53,8%</b> | 15,4%                  |                 |                          |
|                      | College     |                 | <b>100%</b>  |                        |                 |                          |

Betrokkenheid bij beleid vindt 62,1% belangrijk, 1,5% vindt het niet belangrijk. Ook invloed op beleid wordt door het merendeel van de panelleden als belangrijk beschouwd. Iets meer dan de helft vindt het belangrijk (56,8%) en een derde vindt het zelfs heel belangrijk (33,3%).

Bij geen van de zes stellingen is een significant verschil ontdekt tussen mannen en vrouwen. Wel bestaat er een significant verschil tussen de groepen van het variabele ‘huishouden’ ten opzichte van democratisch beleid ( $F(4,126) = 2,851$   $p < 0,027$ ). Er worden geen significante verschillen tussen de groepen gevonden. Voor de overige variabelen worden geen significante verschillen gevonden.



Opvallend is dat de raadsleden de kwaliteit van beleid belangrijk (53,8%) en tot zeer belangrijk (46,2%) vinden. Democratisch beleid vinden de raadsleden nog belangrijker, daarvan vindt 76,9% het zeer belangrijk. Ook betrokkenheid bij beleid vindt 76,9% van de raadsleden belangrijk, 23,1% vindt het zelfs zeer belangrijk. Tevens vinden de raadsleden invloed op beleid belangrijk (53,8%) tot zeer belangrijk (30,8%).

De collegeleden vinden eenduidig kwaliteit van beleid zeer belangrijk (100%, N=5). Eenduidig zijn ze ook als het gaat om invloed op beleid. Alle collegeleden (100%, N=5) vinden invloed op beleid belangrijk. Daartegenover vinden 4 (80%) collegeleden deelname aan beleid niet belangrijk/niet op belangrijk.

***“Hoeveel invloed hebben de afgelopen peilingen van het Twenterandpanel volgens u gehad op het beleid van de gemeente Twenterand?”***

‘Hoeveel invloed hebben de afgelopen peilingen van het Twenterandpanel volgens u gehad op het beleid van de gemeente Twenterand?’, deze vraag werd matig positief beantwoordt, gemiddeld scoort het een 3,13. Peiling 3 wijkt hierin af van de overige stellingen. Iets meer als een derde (37,2%) vindt dat peiling 3 weinig tot geen invloed heeft gehad. Ook peiling 6 wijkt af in score. De panelleden zijn zeer verdeeld over de mate van invloed die peiling 6 heeft gehad. Geen invloed vindt 19,2%, weinig invloed vindt 21,5%, normale invloed (niet veel, niet weinig) vindt 26,9%, daartegenover vindt 21,5% dat peiling 6 veel invloed heeft gehad. Op item niveau bestaat er een significant verschil tussen mannen en vrouwen ( $t(124) = -2,785$   $p < 0,006$ ). Tevens bestaat er een significant verschil tussen de groepen van variabele ‘hoofdbezigheid’ ten opzichte van peiling 2 ( $F(4,124) = 2,723$   $p < 0,032$ ). De huisvrouwen/mannen zijn significant positiever dan de gepensioneerde/AOW/VUT/rentenier ( $p < 0,018$ ). Een significant verschil bestaat ook tussen de groepen van variabele ‘leeftijd’ ten opzichte van peiling 1 ( $F(2,127) = 2,860$   $p < 0,025$ ). Hierbij is geen significant verschil gevonden tussen de groepen. Tussen de groepen van variabele ‘leeftijd’ ten opzichte van peiling 6 bestaat ook een significant verschil ( $F(2,127) = 3,073$   $p < 0,050$ ). Hierbij is ook geen significant verschil gevonden tussen de verschillende groepen. Ten opzichte van peiling 7 bestaat er tussen de groepen van variabele ‘opleiding’ een significant verschil ( $F(2,126) = 4,636$   $p < 0,011$ ). De hoogopgeleiden zijn significant positiever dan de laag opgeleiden ( $p < 0,09$ ). Ook bestaat er een significant verschil tussen de groepen van variabele ‘opleiding’ ten opzichte van peiling 8 ( $F(2,124) = 4,415$   $p < 0,014$ ). Ook bij peiling 8 zijn de hoogopgeleiden significant positiever dan de laagopgeleiden.

De invloed op de peilingen wordt ook verschillend gewaardeerd door de raadsleden. De meningen over peiling 1 en 2 zijn zeer wisselend. Geen (7,7%) tot weinig invloed (15,4%) vindt 23,1% van de raadsleden. 53,8% vindt de invloed normaal. Van de raadsleden vindt 23,1% dat peiling 1 veel invloed tot zeer veel invloed heeft gehad. Volgens 7,7% van de raadsleden heeft peiling 2 geen invloed gehad. Daar tegen over zegt 30,8% dat peiling 2 veel invloed heeft gehad, en zelfs 7,7% zegt zeer veel invloed. 53,8% vindt de invloed van peiling 2 normaal. Peiling 6 heeft



volgens 61,5% van de raadsleden veel invloed gehad. Ook peiling 8 heeft veel invloed (46,2%) gehad.

Ook de invloed van de acht peilingen wordt door de collegeleden verschillend ingeschat. Zo vinden 2 (40%) collegeleden dat de uitkomsten van peiling 2 weinig invloed hebben gehad, terwijl 2 (40%) andere collegeleden juist aangeven dat de uitkomsten van peiling 2 veel invloed hebben gehad. De uitkomsten van peiling 3 hebben geen invloed gehad volgens 2 (40%) collegeleden. De collegeleden zijn ook verdeeld over de mate van invloed van de uitkomsten van peiling 5, 2 (40%) collegeleden antwoordde weinig invloed en 2 (40%) andere collegeleden antwoordde veel invloed. De collegeleden waren wel positief over de invloed van de uitkomsten van peiling 8, 3 (60%) collegeleden vinden dat de uitkomsten van peiling 8 veel invloed hebben gehad.

In de vragenlijst van de raads- en collegeleden is een extra vraag opgenomen die betrekking heeft op de 'verwachte invloed'. Deze vraag is niet aan de panelleden gesteld omdat deze vraag voor hen te moeilijk werd geacht.

Op de vraag ***“Waar hebben de peilingen volgens u vooral invloed op gehad?”*** antwoordde 38,5% van de raadsleden beleidsvoorbereiding en nog eens 38,5% antwoordde besluitvorming raad. Op deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk echter geen van de raadsleden heeft hier gebruik van gemaakt.

Drie (60%) collegeleden gaven als eerste antwoord beleidsvoorbereiding, als tweede antwoord gaven 2 collegeleden het antwoord besluitvorming college. Slechts 1 collegelid heeft een derde antwoord ingevuld, namelijk beleidsevaluatie.

### ***Toetsing hypothese 2***

Hypothese 2: “Met een internetpanel kan de kwaliteit, het draagvlak, de betrokkenheid, de democratie, de participatie en de invloed op het beleid vergroot worden”.

Het merendeel van de panelleden (62,2%) verwacht dat de kwaliteit van het beleid soms wel en soms niet wordt verbeterd door de uitkomsten van de peilingen. De raadsleden (76,9%) en de collegeleden (40%) vinden dat de kwaliteit van het beleid niet in grote/niet in kleine mate wordt verbeterd. Met het panel kan de kwaliteit van het beleid verbeterd worden. Deze verbetering zal echter niet erg groot zijn.

De panelleden twijfelen ook of het beleid democratischer wordt door de uitkomsten van de peilingen, 38,5% verwacht dat het soms wel/soms niet dat het beleid democratischer wordt gemaakt. Een kleine groep vindt het wel waarschijnlijk (22,2%). Een deel van de raads- en collegeleden (resp. 46,2% en 40%) vinden dat het beleid niet in grote en niet in kleine mate democratischer wordt gemaakt. Een ander deel (resp. 30,8% en 40%) is juist van mening dat het beleid in grote mate



democratischer wordt gemaakt. Het panel draagt wel bij aan een democratischer beleid, deze bijdrage zal hoogstwaarschijnlijk middel tot groot zijn.

Of de acceptatie vergroot wordt door de uitkomsten, daar wordt niet eenduidig op geantwoord door de betrokkenen. Het grootste deel van de panelleden (49,2%) acht het soms wel/soms niet waarschijnlijk, 28% vindt het wel waarschijnlijk. Ook de raadsleden zijn verdeeld, 30,8% vindt dat de acceptatie wordt vergroot in grote mate, 38,5% vindt dat het niet in grote/niet in kleine mate zal worden vergroot. Het merendeel van de collegeleden vindt dat de acceptatie van het beleid in kleine mate wordt vergroot. Het panel kan de acceptatie van het beleid vergroten, in welke mate dit zal zijn kan niet gezegd worden.

De betrokkenheid van de panelleden daarentegen wordt in grote mate vergroot volgens de raads- en collegeleden (resp. 61,5% en 60%). De panelleden achten dit ook waarschijnlijk (57,1%). Het panel kan de betrokkenheid van de panelleden dus vergroten.

De panelleden achten het onwaarschijnlijk dat de betrokkenheid van de overige inwoners wordt verbeterd door het panel. Ook de raads- en collegeleden vinden dat het panel slecht in kleine mate (resp. 53,8% en 60%) kan vergroten. Het is waarschijnlijk te concluderen dat het panel de betrokkenheid van de overige inwoners niet zal verbeteren.

Of de inwoners (niet panelleden) aangezet worden tot deelname aan het beleid vinden de collegeleden (60%) moeilijk te beantwoorden. De raadsleden vinden dat andere inwoners slecht in kleine mate worden aangezet tot deelname aan het beleid. Van de panelleden acht 44,4% het soms wel en soms niet waarschijnlijk, 24,1% acht het zelfs onwaarschijnlijk. Het is waarschijnlijk te concluderen dat het panel de overige inwoners niet aanzet tot deelname aan beleid.

De mate van invloed die de uitkomsten hebben gehad op het beleid wordt wisselt beoordeeld. Sommige peilingen hebben geen tot weinig invloed gehad (o.a. peiling 3 volgens de panelleden) en sommige peilingen hebben juist veel invloed gehad, waaronder peiling 8. Het is dus veilig te concluderen dat het panel kan bijdragen aan een verhoging van de invloed. De mate waarin zal onder andere afhankelijk zijn van het onderwerp van de peiling.

Aangezien het niet heel erg waarschijnlijk is dat het panel de betrokkenheid van de overige inwoners zal vergroten en ook niet zal leiden tot een verhoging van de participatie van de overige inwoners moet de nulhypothese verworpen worden. De alternatieve hypothese wordt aangenomen; Het panel kan de kwaliteit, het draagvlak, de betrokkenheid, de democratie, de participatie en de invloed op het beleid niet vergroten.



## 4.6. Verbanden model

### 4.6.1. Inleiding

In de voorafgaande paragrafen zijn de eerste twee hypothesen getoetst. Daaraan vooraf is bekeken hoe het gesteld is met de interne consistentie. De drie overige hypothesen toetsen de verbanden tussen de variabelen. Om deze hypothesen te kunnen toetsen wordt gebruik gemaakt van correlatieanalyses, hiermee wordt inzicht verkregen in de in de mogelijke samenhang tussen twee variabelen en de mate waarin de variabelen samenhangen. Dit gebeurt aan de hand van het model uit het theoretische kader (figuur 1). De correlaties worden in een tabel (tabel 14) weergegeven om zo een duidelijk overzicht te krijgen van de verbanden die de analyses opleveren.

Tevens wordt bekeken of de eventuele verbanden ook lineair zijn. Om lineaire verbanden te onderzoeken wordt gebruik gemaakt van regressieanalyses.

### 4.6.2. Verbanden tussen gebruik en waardering

Hypothese 3: *“Er bestaat een significant verband tussen ‘gebruik’ en ‘waardering’ ”*, zal in deze paragraaf getoetst worden.

Hoewel het ‘gebruik’ een minder betrouwbare schaal is, is het gebruik wel meegenomen bij de analyse. Bij deze analyse zijn de kenmerken van de panelleden als ‘gebruik’ getoetst. Voor de raads- en collegeleden kunnen geen analyses met het ‘gebruik’ uitgevoerd worden, aangezien er geen variabele ‘gebruik’ kan worden gedefinieerd voor deze betrokkenen.

#### ***Panel***

Toetsing wijst uit dat er geen significant verband bestaat tussen het ‘gebruik’ en de ‘waardering’ voor de panelleden.

Voor de raads- en collegeleden kan er geen verband getoetst worden.

#### ***Toetsing hypothese 3***

In deze paragraaf is hypothese 3 getoetst. Aangezien er geen significant verband bestaat tussen het ‘gebruik’ en de ‘waardering’ betekent dit dat de nulhypothese zal worden verworpen. De alternatieve hypothese; *“Er bestaat geen significant verband tussen gebruik en waardering”*, wordt hierbij aangenomen.

**Tabel 14: Correlatie tussen gebruik, waardering en verwachte invloed**

| Verband tussen:                 | Panel  |         | Raad   |       | College |        |
|---------------------------------|--------|---------|--------|-------|---------|--------|
|                                 | r      | p       | r      | p     | r       | p      |
| Gebruik en verwachte invloed    | -0,187 | 0,039*  | ..     | ..    | ..      | ..     |
| Gebruik en waardering           |        |         | ..     | ..    | ..      | ..     |
| Waardering en verwachte invloed | 0,232  | 0,016*  | 0,191  | 0,533 | 0,240   | 0,846  |
| Kwaliteit en waardering         | 0,284  | 0,002** | 0,099  | 0,746 | 0,982   | 0,018* |
| Democratie en waardering        | 0,206  | 0,030*  | -0,088 | 0,775 | 0,552   | 0,448  |
| Draagvlak en waardering         | 0,242  | 0,010*  | -0,271 | 0,370 | 0,536   | 0,464  |
| Betrokkenheid en waardering     | 0,171  | 0,071   | -0,310 | 0,302 | 0,182   | 0,818  |
| Participatie en waardering      | 0,248  | 0,008** | 0,394  | 0,183 | -0,035  | 0,965  |
| Invloed en waardering           | 0,067  | 0,492   | 0,407  | 0,167 | 0,961   | 0,179  |

\* Significant bij  $p < 0,05$

\*\* Significant bij  $p < 0,01$

#### 4.6.3. Verbanden tussen waardering en verwachte invloed

In deze paragraaf wordt de volgende Hypothese (4): *“Er bestaat een significant verband tussen ‘waardering’ en de ‘verwachte invloed’”* getoetst.

##### **Panel**

Toetsing wijst uit dat er voor de panelleden een significant positief verband bestaat tussen de ‘waardering’ en de ‘verwachte invloed’ ( $r=0,232$   $p < 0,016$ ). Dit betekent dat iemand die het panel positief waardeert ook de verwachte invloed positief waardeert.

Ook bestaat er bij de panelleden een positief significant verband tussen factor ‘kwaliteit verhogen’ (van de ‘verwachte invloed’) en de ‘waardering’ ( $r=0,284$   $p < 0,002$ ). Tevens is er een positief significant verband tussen de factor ‘lokale democratie verrijken’ (van de ‘verwachte invloed’) en de ‘waardering gebruik panel’ ( $r= 0,206$   $p < 0,030$ ). Tussen factor ‘draagvlak vergroten’ van de ‘verwachte invloed’ en de ‘waardering’ bestaat ook een positief significant verband ( $r= 0,242$   $p < 0,010$ ). Tevens bestaat er nog een positief significant verband tussen factor ‘participatie vergroten’ van de ‘verwachte invloed’ en de ‘waardering gebruik panel’ ( $r= 0,248$   $p < 0,008$ ).

##### **Raad**

Correlatieanalyses kunnen wel uitgevoerd worden op de ‘waardering’ en ‘verwachte invloed’ van de raadsleden. Toetsing wijst uit dat er geen significant verband bestaat tussen de ‘waardering’ en ‘verwachte invloed’. Wel is er een significant (negatief) verband tussen factor ‘betrokkenheid vergroten’ en de ‘waardering’ ( $r=-0,699$   $p < 0,008$ ). Er worden geen andere significante verbanden geconstateerd tussen de overige factoren van de ‘verwachte invloed’ en de ‘waardering gebruik panel’.

##### **College**

Correlatieanalyses wijzen uit dat er bij de collegeleden geen significant verband bestaat tussen de ‘waardering’ en de ‘verwachte invloed’. Wel bestaat er een positief verband tussen factor ‘kwaliteit vergroten’ van de ‘verwachte invloed’ en de



'waardering' ( $r = 0,982$   $p < 0,018$ ). Tussen de overige factoren van de 'verwachte invloed' en de 'waardering gebruik panel' zijn geen significante verbanden ontdekt.

#### **Toetsing hypothese 4**

*"Er bestaat een significant verband tussen 'waardering' en de 'verwachte invloed'",* zo luidt hypothese 4. De correlatieanalyses wijzen uit dat er wel een significant verband is tussen de 'waardering' en de 'verwachte invloed' voor de panelleden. Ook zijn er significante verbanden ontdekt tussen de factoren 'kwaliteit', 'democratie', 'draagvlak' en 'participatie' en de 'waardering'. Er is geen significant verband gevonden tussen de 'waardering' en de 'verwachte invloed' voor de raadsleden. Wel is bij het model van de raadsleden een significant verband ontdekt tussen factor 'betrokkenheid' en 'waardering'. In het model van de collegeleden bestaat er ook geen significant verband tussen de 'waardering' en de 'verwachte invloed'. Een significant verband tussen factor "kwaliteit" en 'waardering' is er wel gevonden.

Aangezien bij 2 van de 3 groepen betrokkenen geen significant verband is gevonden moet eigenlijk de nulhypothese verworpen worden. Echter de bij de grootste groep, de panelleden, is het verband wel significant. Het kleine aantal raads- en collegeleden zou een vertekening van de resultaten kunnen geven. Het geen zou betekenen dat de nulhypothese ten onrechte verworpen zou worden. Aangezien er bij de panel-, raads- en collegeleden ook tussen de (meeste) factoren van de 'verwachte invloed' en de 'waardering' significante verbanden bestaan, is het aannemelijk te denken dat er toch een kans bestaat op vertekening van de resultaten. De nulhypothese zal daarom dan ook niet verworpen worden.

#### **4.6.4. Verbanden tussen gebruik en verwachte invloed**

In deze paragraaf zal de toetsing van hypothese 5: *"Er bestaat een significant verband tussen gebruik en de verwachte invloed"* beschreven worden.

##### **Panel**

Voor de panelleden bestaat er een significant verband tussen het 'gebruik' en de 'verwachte invloed van de resultaten' ( $r = -0,187$   $p < 0,039$ ) Dit verband is echter negatief, dit betekent dat iemand die positief is over het gebruik van het panel, vermoedelijk negatief is over de verwachte invloed.

Deze hypothese kan niet worden getoetst voor de raads- en collegeleden, aangezien er geen variabele 'gebruik' kan worden gedefinieerd.

#### **Toetsing hypothese 5**

Toetsing van hypothese 5 wijst uit dat er bij de panelleden een significant verband bestaat tussen het 'gebruik' en de 'verwachte invloed'. Aangezien de hypothese niet getoetst kan worden voor de raads- en collegeleden, is het significante verband, gevonden bij de panelleden, doorslaggevend voor het behouden van de nulhypothese; *"Er bestaat een significant verband tussen 'gebruik' en de 'verwachte invloed' "*.



#### 4.7. Lineaire verbanden

In de vorige paragrafen zijn de onderlinge verbanden tussen het gebruik, de waardering en de verwachte invloed onderzocht. Middels regressieanalyses kunnen lineaire verbanden worden geschat. In een regressieanalyse worden het 'gebruik' en de 'waardering' toegevoegd als onafhankelijke variabelen, om de afhankelijke variabele de 'verwachte invloed' te verklaren.

##### **Panel**

De regressieanalyse wijst uit dat er een significant verband bestaat voor het model van de panelleden ( $F=(2,103)=3,677$   $p < 0,029$ ), de beide variabelen blijken niet significant. Echter het model levert een kleine R-kwadraat van 0,035 op. Het 'gebruik' en de 'waardering' kunnen samen slechts 3,5 % de 'verwachte invloed' voorspellen. De 'waardering' heeft een positieve bèta ( $\beta=0,154$ ), het 'gebruik' heeft zelfs een negatieve bèta ( $\beta= -0,181$ ). De 'waardering' draagt met deze bèta meer bij dan het 'gebruik'. In de onderstaande tabel zijn alle waarden van het regressiemodel panelleden van de 'verwachte invloed' terug te vinden.

##### **Raad**

Een regressieanalyse wordt ook uitgevoerd voor het model van de raadsleden. Hierbij wordt echter alleen de 'waardering' toegevoegd als onafhankelijke variabele, om de afhankelijke variabele, de 'verwachte invloed', te kunnen verklaren. Het 'gebruik' is onder andere gebaseerd op de kenmerken van de panelleden en die ontbreken in de gegevens van de raadsleden. Er wordt hier geen significant verband gevonden voor het model raadsleden ( $F(1,11)=0,415$   $p < 0,533$ ), ook de variabele 'waardering' blijkt niet significant. Ook levert het model een kleine R-kwadraat van 0,036. De variabele 'waardering' kan dus slechts voor 3,6 % de 'verwachte invloed' voorspellen. In tabel 15. zijn alle waarden van dit regressiemodel van de 'verwachte invloed' bij elkaar gezet.

**Tabel 15: regressiemodellen voor de panel-, de raads- en de collegeleden voor de 'verwachte invloed'.**

| Verklarende variabelen   | Panelleden |        | Raadsleden |       | Collegeleden |       |
|--------------------------|------------|--------|------------|-------|--------------|-------|
|                          | $\beta$    | t      | $\beta$    | t     | $\beta$      | t     |
| Gebruik panel            | -0,181     | -1,870 |            |       |              |       |
| Waardering gebruik panel | 0,154      | 1,595  | 0,191      | 0,644 | 0,240        | 0,247 |
| R <sup>2</sup>           | 0,067      |        | 0,036      |       | 0,058        |       |
| F                        | 3,677*     |        | 0,415      |       | 0,061        |       |
| Df                       | 2/103      |        | 1/11       |       | 1/1          |       |

\* Significant bij  $p < 0,05$





## College

Net als voor de raadsleden kan in een regressieanalyse alleen de variabele 'waardering' toegevoegd worden als onafhankelijke variabele, om zo de afhankelijke variabele 'verwachte invloed' te verklaren. Net als bij de raadsleden wordt hier ook geen significant verband gevonden voor het model collegeleden ( $F(1,1)=0,061$   $p < 0,846$ ) en ook blijkt hier de variabele niet significant. Het model levert ook een kleine R-kwadraat van 0,058 op. De variabele 'waardering' kan voor slechts 5,8 % de 'verwachte invloed' voorspellen. Alle waarden van het regressiemodel collegeleden van 'waardering' zijn bij elkaar geplaatst in tabel 10.

## 4.8. Conclusie

De vraag die in dit hoofdstuk centraal staat is: "Voldoet het internetpanel van de gemeente Twenterand aan de verwachtingen van de betrokkenen?".

De hypotheses die in hoofdstuk 3 zijn geformuleerd zijn in dit hoofdstuk getoetst. De analyses wijzen het volgende uit:

### **Hypothese 1: "Het panel wordt door de gebruikers gelijk gewaardeerd".**

De nulhypothese; "De waardering van alle betrokkenen van het panel zijn gelijk" wordt aangenomen. Als we kijken naar de antwoorden die de betrokkenen hebben gegeven, dan kunnen we concluderen dat de betrokkenen het panel nagenoeg gelijk waarderen. Alhoewel er wel kleine verschillen zijn, zijn er wel duidelijke overeenkomsten in de antwoorden te ontdekken.

**De nulhypothese van hypothese 2; "Met een internetpanel kan de kwaliteit, het draagvlak, de betrokkenheid, de democratie, de participatie en de invloed op het beleid vergroot worden"** is verworpen. Aangezien het niet heel erg waarschijnlijk is dat het panel de betrokkenheid van de overige inwoners zal vergroten en ook niet zal leiden tot een verhoging van de participatie van de overige inwoners moet de nulhypothese verworpen worden. De alternatieve hypothese wordt daarom aangenomen; "Het panel kan de kwaliteit, het draagvlak, de betrokkenheid, de democratie, de participatie en de invloed op het beleid niet vergroten".

**Hypothese 3; "Er bestaat een significant verband tussen gebruik en waardering"**. De nulhypothese van deze hypothese wordt eveneens verworpen. Er is geen significant verband gevonden tussen het 'gebruik' en de 'waardering'. De alternatieve hypothese; "Er bestaat geen significant verband tussen gebruik en waardering", wordt daarom aangenomen.

**Hypothese 4; "Er bestaat een significant verband tussen 'waardering' en de 'verwachte invloed'"**. De correlatieanalyses wijzen uit dat er wel een significant verband is tussen de 'waardering' en de 'verwachte invloed' voor de panelleden. Echter er worden bij het model van de raads- en collegeleden geen significante verbanden gevonden.



Wel zijn in het model van de panelleden significante verbanden ontdekt tussen de factoren 'kwaliteit', 'democratie', 'draagvlak' en 'participatie' en de 'waardering'. Ook is bij het model van de raadsleden een significant verband ontdekt tussen factor 'betrokkenheid' en 'waardering' en in het model van de collegeleden bestaat er een significant verband tussen factor 'kwaliteit' en 'waardering'. Aangezien het aantal raads- en collegeleden erg klein is, wordt niet onwaarschijnlijk geachte dat er sprake is van een vertekening van de resultaten. De nulhypothese zal om deze reden dan ook niet verworpen.

**Hypothese 5; "Er bestaat een significant verband tussen gebruik en de verwachte invloed".** Toetsing van hypothese 5 wijst uit dat er bij de panelleden een significant verband bestaat tussen het 'gebruik' en de 'verwachte invloed'. De hypothese niet getoetst kan worden voor de raads- en collegeleden, vanwege het ontbreken van de variabele 'gebruik'. Het significante verband, gevonden bij de panelleden, doorslaggevend voor het behouden van de nulhypothese; "Er bestaat een significant verband tussen 'gebruik' en de 'verwachte invloed' ".

In het volgende hoofdstuk worden conclusies getrokken en aanbevelingen aan de Gemeente Twenterand gedaan aan de hand van de resultaten uit de vragenlijst en de gevonden correlaties en regressies.



## 5. Conclusies en aanbevelingen

---

### 5.1. Inleiding

Het hier beschreven onderzoek heeft zich gericht op de waarde van internetpanels binnen gemeentelijke beleidsprocessen. In dit hoofdstuk worden de conclusies van dit onderzoek beschreven. Eerst wordt nagegaan wat in het algemeen de waarde van internetpanels kunnen zijn. Tevens wordt de bruikbaarheid van het achterliggende 'waarde'-model voor onderzoek naar deze waarde besproken. Afsluitend worden aanbevelingen gedaan voor de inzet van deze panels binnen gemeentelijke beleidsprocessen.

### 5.2. Conclusies

"Welke waarde hebben internetpanels binnen gemeentelijke beleidsprocessen?", dit is de vraag die centraal heeft gestaan in dit onderzoek. Het achterliggende doel was om een model aan te reiken waarmee de waarde van internetpanels binnen gemeentelijke beleidsprocessen kan worden onderzocht. Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden is in hoofdstuk 2 het 'waarde'-model opgesteld. Dit model beschrijft de verwachtingen van de betrokkenen van internetpanels, ingezet binnen gemeentelijke beleidsprocessen. Een burger-internetpanel is beschreven als: "Een groep burgers die aangegeven hebben om aan één of meerdere toekomstige internetonderzoeken mee te willen werken over onderwerpen die in een gemeenschap spelen".

Volgens de theorie moet een burger-internetpanel zowel waarde hebben voor de burger die participeert in het panel, als voor de gemeente die het panel inzet. De burger wil graag dat de gemeente naar hem luistert. Dat het beleid wordt aangepast naar de wensen en eisen van de bevolking. Om invloed te kunnen hebben op de beleidsprocessen heeft de burger een instrument nodig waarbij hij zijn eisen en wensen aan de gemeente duidelijk kan maken. Er zijn vele instrumenten die dit mogelijk maken, echter geen van deze instrumenten zijn echt ideaal. Veel van deze instrumenten zijn niet meer van deze tijd, zijn niet snel in te zetten of kosten veel geld. Voor een gemeente is het belangrijk te weten wat er leeft onder haar inwoners. Echter in tijden van bezuinigingen moet men extra goed na denken waar zij het geld aan uitgeeft. Een participatie instrument zou in een korte tijd veel mensen op een makkelijke manier moeten kunnen bereiken, en flexibel in te zetten zijn. Zodat daar waar de gemeente behoefte heeft, aan de mening van de burger, het instrument direct inzetbaar is.

Welke waarde een internetpanel heeft binnen gemeentelijke beleidsprocessen hangt af van de verwachtingen die de gebruikers hebben ten aanzien van het gebruik, de waardering en de verwachte invloed van de resultaten. Het gebruik wordt hierbij bepaald door de kenmerken van de panelleden en de kenmerken van het panel. De verwachte invloed van de resultaten bevat de volgende deelaspecten: het verhogen van de kwaliteit, het verrijken van de lokale democratie, het vergroten van het draagvlak, het vergroten van de betrokkenheid, het verhogen van de participatie en



het vergroten van de invloed op beleid. Deze aspecten vormen samen het waardemodel voor internetpanels.

“Hoe zijn de verwachtingen van de betrokkenen ten aanzien van het Twenterand Internetpanel onderzocht?”, deze vraag stond centraal in hoofdstuk 3.

Om de verwachtingen te kunnen onderzoeken zijn er aan de hand van het model, de volgende hypothesen geformuleerd:

1. *Het panel wordt door de betrokkenen gelijk gewaardeerd;*
2. *Met een internetpanel kan de kwaliteit, het draagvlak, de betrokkenheid, de democratie, de participatie en de invloed op het beleid vergroot worden;*
3. *Er bestaat een significant verband tussen gebruik en waardering;*
4. *Er bestaat een significant verband tussen waardering en de verwachte invloed;*
5. *Er bestaat een significant verband tussen gebruik en de verwachte invloed.*

De gegevens die nodig zijn om deze hypothesen te toetsten zullen verzameld worden door vragenlijsten voor te leggen aan de panelleden, de collegeleden en de raadsleden van de gemeente Twenterand.

In hoofdstuk 4 stond de volgende vraag centraal: “Voldoet het internetpanel van de gemeente Twenterand aan de verwachtingen van de betrokkenen?”.

De betrokkenen waarderen het panel nagenoeg gelijk. Ze waarderen het panel allemaal met een ruime voldoende (7+). Ook zijn er 4 positieve kenmerken die door alle betrokkenen worden genoemd, namelijk; ‘inzicht’, ‘deelname is makkelijk’, ‘peilingen gaan over actuele onderwerpen’ en ‘het panel is goed middel om invloed uit te oefenen’. Ook komen er duidelijke verbeterpunten naar voren. De betrokkenen geven allemaal aan dat de terugkoppeling, van wat er met de resultaten gebeurt, verbeterd moet worden. Ook geven ze aan het panel groter en representatiever moet zijn. Tevens wil de overgrote meerderheid doorgaan met het panel. Het toetsen van hypothese 1: *“Het panel wordt door de gebruikers gelijk gewaardeerd”* wijst uit dat de betrokkenen het panel nagenoeg gelijk waarderen. De nulhypothese: “De waardering van alle betrokkenen van het panel zijn gelijk” is daarom aangenomen.

Het toetsen van hypothese 2; wijst uit dat het niet heel erg waarschijnlijk is dat het panel de betrokkenheid van de overige inwoners zal vergroten en ook niet zal leiden tot een verhoging van de participatie van de overige inwoners. De nulhypothese is daarom verworpen. Wel is geconcludeerd dat met een internetpanel de kwaliteit, het draagvlak, de betrokkenheid van de panelleden en de invloed op het beleid vergroot.

Met hypothesen 3, 4 en 5 zijn de verbanden tussen de variabelen ‘gebruik’, ‘waardering’ en ‘verwachte invloed’ getoetst. Hypothese 3 wijst uit dat er geen significant verband bestaat tussen het ‘gebruik’ en de ‘waardering’, dit betekent dat het gebruik geen aanwijsbaar effect heeft op de waardering.



Wel is er een significant verband tussen de variabele 'waardering' en de verwachte invloed' voor de panelleden. Aangezien het aantal raads- en collegeleden erg klein is, is er een redelijke kans aanwezig dat er een vertekening van de resultaten heeft plaatsgevonden. Het wordt daarom niet onwaarschijnlijk geacht dat er ook in het model van de raads- en collegeleden er een significant verband bestaat tussen deze variabelen. Er bestaat wel een significant verband tussen de variabelen 'gebruik' en 'de verwachte invloed'. Dit betekent dat er een grote kans bestaat dat een verandering in het gebruik, er ook een verandering in de 'verwachte invloed' optreedt.

De vraag die in dit hoofdstuk beantwoordt zal worden is de vraag die in dit onderzoek centraal staat: "Welke waarde hebben internetpanels binnen gemeentelijke processen?".

De resultaten wijzen uit dat internetpanels vooral inzicht geven in wat er speelt onder de inwoners. Dit inzicht kan met name helpen bij het onderbouwen van het beleid, de besluitvorming en de beleidsevaluatie. De peiling over het onderwerp 'zwembaden' is hier een voorbeeld van.

De waarde van een internetpanel voor de inwoners van Twenterand ligt onder andere in het kunnen geven van hun mening op een snelle eenvoudige manier, waar ze relatief weinig moeite voor hoeven te doen. Het is een goed instrument om op een eenvoudige manier invloed te kunnen uitoefenen. De panelleden werden bijvoorbeeld bij de peiling over het huishoudboekje gezien als partner van de gemeente. Het gemeentebestuur heeft de uitkomsten van deze peiling in grote mate in overweging genomen bij de besluitvorming, en dat terwijl er bij het opstellen van deze peiling nogal terughoudend werd gereageerd. Het gemeentebestuur verwachtte dat de panelleden voornamelijk in hun eigen voordeel zouden antwoorden. Dit bleek achteraf niet zo te zijn. De panelleden beantwoorde de vragen vanuit het perspectief van het publiek. Dit toont aan dat de panelleden in staat zijn om vragen te beantwoorden over politiek gevoelige onderwerpen en vanuit een publiek belang een oordeel te geven.

De resultaten wijzen tevens uit dat de betrokkenheid van de panelleden verhoogt worden door de uitkomsten van de peilingen. Veel panelleden gaven ook aan dat het internetpanel een instrument is, waarmee de mening van burgers gehoord wordt die anders niet naar een bijeenkomst zouden (kunnen) gaan.

Het internetpanel geeft de gemeente ook een mogelijkheid om actuele onderwerpen te bevragen. Zo is peiling 5 (bezuinigingen) een resultaat van een zeer actueel onderwerp. Op het moment dat het speelde is het bevroegd en kon een week later de uitkomsten meegenomen worden in het collegebesluit. Met andere interactieve instrumenten duurt het vaak langer voordat de mening van de burger is verwerkt en meegenomen kan worden in het collegebesluit.



De resultaten wijzen uit dat de respondenten het Twenterand Internetpanel nagenoeg gelijk waarderen. De respondenten verschillen slechts op een aantal onderdelen iets van mening.

De collegeleden gaven vaker aan dat een peiling geen tot weinig invloed had gehad, terwijl de raadsleden aangeven dat de invloed van de resultaten normaal tot veel waren. De panelleden achten de invloed van alle peilingen normaal.

Betrokkenheid en deelname is voor het college iets minder belangrijk dan voor de raadsleden en panelleden. Kwaliteit wordt iets minder belangrijk gevonden door de raadsleden. De raadsleden vinden democratie daarentegen belangrijker dan de andere twee groepen. Ook vinden de raadsleden het panel niet geschikt voor elk onderwerp, terwijl de collegeleden dat juist wel vinden.

Alle betrokkenen zijn enthousiast en zien graag dat de gemeente Twenterand met het panel doorgaat. Het gebruik van het panel wordt over het algemeen goed gewaardeerd door de betrokkenen, toch zijn er een aantal aspecten die verbetering behoeven. Deze paragraaf 5.4. worden deze verbeterpunten besproken.

### **5.3. Bruikbaarheid model**

In hoofdstuk 2 is een model geïntroduceerd waarmee de waarde van internetpanels binnen gemeentelijke beleidsprocessen bepaald kan worden. Aan de hand van de karakteristieken van dit model kunnen een aantal conclusies ten aanzien van de bruikbaarheid getrokken worden.

Het model geeft aan dat de waarde van een internetpanels binnen beleidsprocessen afhankelijk is van het gebruik, de waardering en de verwachte invloed op beleid. De resultaten die beschreven zijn in hoofdstuk 4 wijzen uit dat het gebruik van het panel en de waardering samenhangen met de verwachte invloed van de resultaten. Echter deze invloed blijkt vrij klein (6,7% verklaarde variantie). De verwachte invloed en de waardering blijken onderling redelijk verbonden te zijn. Ook factor 'kwaliteit' en de variabele 'waardering' blijken een redelijk verband te hebben. De factoren democratie verrijken, draagvlak vergroten en participatie blijken een redelijk verband te hebben met de waardering. Deze verbanden zijn echter wel allemaal geconstateerd in het model 'van de panelleden'. Dezelfde analyses leverde bijna geen significante verbanden op bij de raads-, en collegeleden. Dit kan deels te maken hebben dat de beide groepen uit een laag aantal respondenten bestaat waardoor er vertekening van de resultaten kan optreden.

Tevens laten de uitgevoerde regressieanalyses zien dat de variabelen 'gebruik' en 'waardering' maar voor een heel klein deel de verwachte invloed kan voorspellen. Dit kan te maken hebben met de variabele 'gebruik' die in dit model grotendeels alleen bepaald werd door de kenmerken van de panelleden. Ook kunnen andere factoren die niet zijn meegenomen in het model een rol spelen. Dit alles maakt het model in de huidige opzet niet echt bruikbaar om een accurate voorspelling te geven van de verwachte invloed van de resultaten en dus de waarde van internetpanels binnen gemeentelijke beleidsprocessen af te lezen. In de volgende paragraaf zullen een



aantal aanbevelingen ter verbetering van het model en het panel beschreven worden.

#### **5.4. Aanbevelingen**

Naar aanleiding van de voorafgaande conclusies ten aanzien van de bruikbaarheid zijn er een aantal verbeteringen van het model mogelijk.

Het model bestaat nu uit het 'gebruik', de 'waardering' en de 'verwachte invloed', waarbij het gebruik bestaat uit de kenmerken van het panel en de kenmerken van de panelleden en de 'verwachte invloed' uit de factoren kwaliteit, participatie, betrokkenheid, democratie, draagvlak en invloed.

Bij de analyses uitgevoerd voor dit onderzoek bestond het 'gebruik' eigenlijk alleen uit de kenmerken van de panelleden. De kenmerken van het panel waren wel vooraf bekend maar leverde geen meetbare factor op. Deze factor kan pas echt goed vergeleken worden als er verschillende soorten panels met elkaar worden onderzocht. Ook konden de kenmerken van de panelleden alleen meegenomen worden bij de analyses van de panelleden en niet bij de raads- en collegeleden. Dit kwam voornamelijk door de verschillende manieren van afname en de kleine verschillen in de vragenlijsten. Dit zorgde ervoor dat de verbanden van het model bij de raadsleden en collegeleden niet apart van elkaar geanalyseerd konden worden.

Nu is het model eigenlijk geanalyseerd voor de panelleden, de raadsleden en de collegeleden apart. Terwijl de mening of de invloed van het gemeentebestuur niet apart in model is opgenomen. Terwijl de mening of invloed van het gemeentebestuur wel apart het gebruik kunnen beïnvloeden. Eigenlijk zou de mening van het gemeentebestuur als aparte factor van het gebruik opgenomen moeten worden.

Aangezien er nog weinig onderzoek is gedaan naar de inzet van internetpanels binnen gemeentelijke beleidsprocessen is er ook nog maar weinig bekend over de effecten die internetpanels kunnen hebben op het gemeentelijk beleid en waardoor deze effecten veroorzaakt worden. Meerdere onderzoeken uitvoeren en het vergelijken van internetpanels binnen gemeentelijke beleidsprocessen vergroot het inzicht in effecten die ze kunnen veroorzaken. Het model zou daarom nog meerdere malen onderzocht en bijgesteld moeten worden voordat echt duidelijk is waardoor 'de verwachte invloed' van internetpanels binnen gemeentelijke beleidsprocessen bepaald worden.

#### ***Aanbevelingen ter verbetering internetpanel***

Zowel de panelleden al de raads- en collegeleden geven aan dat het niet duidelijk is wat de gemeente met de uitkomsten doet. Dit argument kwam ook naar voren tijdens de bijeenkomst met de burgemeester halverwege de proef. Hierop heeft de gemeente Twenterand al besloten alle uitkomsten voorzien van een advies naar B&W te sturen en het advies van B&W daarna ter informatie aan te bieden aan de betreffende raadscommissie. Dit werd echter niet door alle afdelingen gedaan. De



desbetreffende vakafdeling was ook verantwoordelijk voor het informeren van de panelleden over de voortgang. Dit werd echter niet door elke afdeling even goed opgepikt.

Om te terugkoppeling te verbeteren zou eigenlijk een vaste procedure afgesproken moeten worden, over hoe deze behoort te verlopen. En dan niet alleen de terugkoppeling naar B&W en de raadscommissies, maar ook naar de panelleden. Het moet voor de panelleden duidelijk zijn waarvoor er vragen over een bepaald onderwerp worden gesteld. Bijvoorbeeld bij een totstandkoming van een jeugdnota waarbij het besluit nog genomen moet worden of het verbeteren van de dienstverlening. Ook moet je vooraf aan de panelleden duidelijk maken in welke context de uitkomsten gebruikt zullen worden en welke status de uitkomsten zullen hebben. Dienen de uitkomsten bijvoorbeeld ter informatie of als advisering. Tevens dient de gemeente de panelleden op de hoogte te houden hoe de uitkomsten hebben meegespeeld in de diverse beleidsprocessen, en dan met name bij de besluitvorming van B&W en de raad. Dit dient ook te gebeuren als de resultaten niet zijn meegenomen bij de besluitvorming. Er moet in ieder geval aangegeven worden waarom iets wel of juist niet is meegenomen.

De gebruikers gaven ook als verbeterpunt aan dat het panel meer representatief en groter zou moeten zijn. Na de steekproeftrekking en het toevoegen van de vrije aanmelders bleek het panel wel redelijk representatief te zijn voor de Twenterandse bevolking, dit is echter niet expliciet gecommuniceerd naar de panelleden. Bij het vervolgen van de inzet van het internetpanel is het verstandig aan te geven dat er een representatieve en gewogen steekproef wordt getrokken, waarbij er geen groepen over- of ondervertegenwoordigd zijn. Laat de panelleden weten hoe het panel is opgebouwd. Door niet meer tijdens, maar juist voor aanvang van het de peilingen de burgers de mogelijkheid te bieden om zich op te geven voor het panel, kan bekeken worden of deze mensen binnen de steekproef vallen. Om het panel te vergroten kan er een grotere steekproef getrokken worden. Ook kan het panel vergroot worden door het aantrekken van meer vrije aanmelders. Het internetpanel bestond uit ongeveer 250 mensen. Gemeente Twenterand zou het panel kunnen vergroten naar 350-500 respondenten.

Alhoewel de gebruikers het aantal peilingen wel goed vonden, is het toch verstandiger om de frequentie van het aantal peilingen naar beneden bij te stellen. De organisatie had moeite om op dit redelijk hoge tempo interessante onderwerpen aan te blijven dragen. Dit was ook merkbaar in de respons van de panelleden. Naarmate het aantal peilingen toenam, nam het respons verder af. De afnemende respons kan tevens te maken hebben met een toenemende panelmoeheid. Als de gemeente met het internetpanel doorgaat is het verstandig om na een vaste tijd (afhankelijk van de frequentie, maar bijvoorbeeld steeds na 8 peilingen) het panel te vernieuwen.





Het spreekt natuurlijk voor zich dat deze aanbevelingen van het model en het panel wederom in de praktijk hun bruikbaarheid moeten bewijzen, hier is meer vergelijkend onderzoek voor nodig.



## Literatuurlijst:

ADM Arbeitskreis Deutscher Markt-Sozialforschungsinstitute e.V. (2001). *The 'Standards for Quality Assurance for Online Surveys'*, verkregen april 2004, van [http://www.adm-ev.de/ENGLISH/quali\\_online\\_e\\_a.html](http://www.adm-ev.de/ENGLISH/quali_online_e_a.html)

Alvarez, R.M., & Beselaere, C. Van (2003). *Web-Based Surveys*. California Institute of Technology. <http://survey.caltech.edu/encyclopedia.pdf>.

Alvarez, R.M., Sherman, R.P., & Beselaere, C. van (2003). Subject Acquisition for Web-Based Surveys. *Political Analysis*, Vol 11, nr 1, winter 2003, pp 23-43.

Becker, H.A. (1972). *'Over sociologen en beleid'*, in Hoppe en Van de graaf 1996.

Berrens, R.P., Bohara, A.K., Silva, C & Weimer, D.L. (2003). The advent of Internet Surveys for Political Research: A Comparison of Telephone and Internet Samples. *Political Analysis*, Vol 11, nr 1, winter 2003, pp1-22.

Bongers, F., & Vriens, J. (2004). Lokaal beleidsonderzoek met internet. *Openbaar Bestuur*, maart 2004, pp 29-33.

Broek, J.G.A., van den, (1995). Elektronische burgerconsultatie. *Openbaar Bestuur*, september 1995.

Broek, J.G.A., van den, (1998). Ervaringen met elektronische burgerconsultatie. *Openbaar Bestuur*, augustus 2003.

Bruin, J. de, Harberden, P. Van, Bongers, F., Bracht, B. Van & Riel, R. van (1998). Burgerpanels en de ontwikkeling van stadsvisies. Over de rol van de 'gewone' burger. *Bestuurskunde*, jrg7, nr.7-1998

Cabinet Office (1998). *Technical Report on the People's Panel main Stage, Research study conducted for The Cabinet Office*, verkregen februari 2004, van <http://www.cabinet-office.gov.uk/servicefirst/2000/panel.htm>.

CBS (2002). *De Digitale Economie 2002*, Centraal Bureau voor de Statistiek, Voorburg/Heerlen, verkregen januari 2004, van <http://www.cbs.nl/nl/publicaties/publicaties/bedrijfsleven/algemeen/p34-02.pdf>

CBS (2003). *De Digitale Economie 2003*, Centraal Bureau voor de Statistiek, Voorburg/Heerlen, verkregen januari 2004, van <http://www.cbs.nl/nl/publicaties/publicaties/bedrijfsleven/algemeen/p34-03.pdf>

Chisnall, p.m. (1992). *Marketing research*, Londen: Mc Graw-Hill



Cook, C., Heath, F. & Thompson, R. (2000). "A meta-analysis of response rates in web or Internet-based surveys", Educational and Psychological Measurement Vol. 60, p. 821-836.

Couper, M.P. (2002). *New Technologies and Survey Data Collection: Challenges and Opportunities*, Paper presented at the International Conference on Improving Surveys, Copenhagen, verkregen januari 2004, van [http://www.icis.dk/ICIS\\_papers](http://www.icis.dk/ICIS_papers)

Crawford, S., McCabe, S., Couper, M. & Boyd, C. (2002). *From Mail to Web: Improving Response Rates and Data Collection Efficiencies*, paper presented at the International Conference on Improving Surveys 2002, Copenhagen, verkregen januari 2004, van [http://www.icis.dk/ICIS\\_papers/](http://www.icis.dk/ICIS_papers/)

Deloitte & Touche (1998). *Digitale gemeentehuizen, Een kwantitatief onderzoek naar teledemocratie en dienstverlening via internet onder de Nederlandse (digitale) gemeenten*, verkregen november 2003, van <http://live.thefactore.com/docs/daadkracht.htm>.

Dijk, J.A.G.M., van (1999). Elektronische discussie bij interactieve beleidsvorming. *Bestuurskunde, jaargang 8, nr 5, pp 199-209*.

Dillman, D.A. (1998). *Mail and Other Self-Administered Surveys in the 21st Century: The Beginning of a New Era*, Social Economic Sciences Research Center, Washington State University, Washington, verkregen november 2003, van <http://survey.sesrc.wsu.edu/dillman/papers>

Dillman, D.A., & Bowker, D.K. (2001). "The Web Questionnaire Challenge to Survey Methodologists". In Bernad Batinic, Ulf-Dietrich Reips, Michael Bosnjak & Andreas Werner: Online Social Sciences, p. 53-71, Hogrefe & Huber, Seattle.

Drèze, X., Kalyanam, K. & Briggs, R. (1998). *Increasing Panel Data Accuracy: An Application To Internet Panels*, verkregen februari 2004, van <http://www.xdreze.org/Publications/Index.html>.

Dunn, W.N. (1981). *Public policy analysis: an introduction*, Englewood Cliffs, (2<sup>nd</sup> ed. 1992). In Hoppe en Van de graaf 1996.

Dye, T.R. (1975). *Understanding public policy*, Englewood Cliffs. In Hoppe en Van de graaf 1996.

Edwards, A. (2003). Internet en lokale democratie. *Openbaar Bestuur* (december 2003)

Etzioni, A. (1968). *The active Society*, New York, In Hoppe en Van de graaf 1996.

Emerce (2001). *Een kwestie van definities*, Emerce Business Innovation Media &



Technologie nr. 16, Maart 2001, verkregen januari 2004, van <http://www.emerce.nl/archives/magazine/maart2001/update/12146.html>

Faludi, A., & Hamnett, S. (1978). *Bouwen en plannen in onzekerheid*. In Hoppe en Van de graaf 1996.

Gemeente Twenterand (2002). *Jaarverslag*, Zwolle: Plantijn Casparie.

Gemeente Twenterand (2002). *Verslag van de burgemeester*, Zwolle: Plantijn Casparie.

Grossnickle, H., Joshua, A.M., & Raskin, O. (1999). *Market Research on the Web*, verkregen december 2003, van <http://hotwired.lycos.com/webmonkey/e-business/marketing/tutorials/tutorial4.html>

Gunn, H. (2002). *Web-based Surveys: Changing the Survey Process*. FirstMonday, verkregen november 2003, van [http://www.firstmonday.dk/issues/issue7\\_12/gunn/](http://www.firstmonday.dk/issues/issue7_12/gunn/)

Harberden, P., van, Bruin, J., de & Bongers, F. (2001). Burgerpanel en stadsvisievorming. Verslag van een experiment. *Openbaar Bestuur* (augustus 2001)

Heclo, H.H. (1972). 'Review Article: Policy analysis', in : British Journal of Political Science, 2, P. 83-108. In Hoppe en Van de graaf 1996.

Heffen, O. van, & Twist, M.J.W., van (1993). *Beleid en wetenschap. Hedendaagse bestuurskundige beschouwingen*. Alphen aan den Rijn: Samsom H.D. Tjeenk Willink.

Hogwood, B. W., & Gunn L.A. (1984). *Policy analysis for the real world*, Oxford. In Hoppe en Van de graaf 1996.

Hoogerwerf, A. (1989). *Overheidsbeleid*. Alphen aan den Rijn : Samsom H.D. Tjeenk Willink

Hoogerwerf, A. (red.) (1985). *Het ontwerpen van beleid: Een handleiding voor de praktijk en resultaten van onderzoek*. Alphen aan den Rijn: Samsom H.D. Tjeenk Willink

Hoppe, R. & Graaf, H. van de, (1996). *Beleid en Politiek. Een inleiding tot de beleidswetenschap en de beleidskunde*. Bussum: Countinho.

Koppenjan, J.F.M. (1993). *Management van de beleidsvorming. Een studie naar de totstandkoming van beleid op het terrein van het binnenlands bestuur*. Rotterdam: VUGA.



Kleijn, A. (1968). *Beleid en wetenschap*, Alphen aan de Rijn, In Hoppe en Van de graaf 1996.

Kuypers, G. (1980). *Beginnselen van beleidsontwikkeling* (2 delen), Muiderberg, In Hoppe en Van de graaf 1996.

Manfreda, K.L. & Vehovar, V. (2002). *Survey design features influencing response rates in web surveys*, Paper presented at the ICIS 2002 - International Conference on Improving Surveys, August 25-28th 2002, Copenhagen, verkregen november 2003, van [http://www.icis.dk/ICIS\\_papers/C2\\_4\\_3.pdf](http://www.icis.dk/ICIS_papers/C2_4_3.pdf)

Mayer, I. (1998). *Interactiviteit vergt nieuwe vaardigheid. Beleid maken via stadsgesprekken en burgerpanels. Openbaar Bestuur, zomer 1998.*

Miller, Thomas.W. and Panjikanan, Kurian.J. (2001). "*Studies in Comparability: The Propensity Scoring Approach*", A.C. Nielsen Center for Marketing Research, University of Wisconsin-Madison, Madison.

MinBZK (1998). *Handleiding Elektronische Burgerconsultatie*. Leiden: Drukkerij De Bink.

MinBZK (2000). *Contact met de toekomst. Een visie op de elektronische relatie overheid-burger*. Schiedam: Drukkerij De Eendracht.

MinBZK (2000). *Dualisme en lokale democratie. De gemeente vernieuwt*. Meppel: Drukkerij Giethoorn Ten Brink.

MinAZ (2003). *In dienst van de democratie, het rapport van de commissie Toekomst Overheidscommunicatie*, verkregen november 2003, van <http://www.minaz.nl/wallage/content/titel.htm>

Nauta, H. (2003). *Online Onderzoek. Een betrouwbaar alternatief?* Universiteit Utrecht: Utrecht.

Nyfjäll, M. (2001). *Can Internet panels be used for generalizations to the general public. A study based on two parallel surveys in Sweden*. Uppsala : Statisticon Statistics & Research., verkregen november 2003, van [www.netsurvey.se/offices/Sweden/pdf/Statisticon\\_parallel\\_survey.pdf](http://www.netsurvey.se/offices/Sweden/pdf/Statisticon_parallel_survey.pdf).

Schonlau, M., Fricker, R.D. Jr. & Elliott, M.N. (2001). *Conducting Research Surveys via Email and the Web*, RAND, Santa Monica, California, verkregen februari 2004, van <http://www.rand.org/publications/MR/MR1480>

Talyor, H., & Terhanian, G. (1999). *Heady Days Are Here Again, Online polling is rapidly coming of age*, Public Perspective June/July 1999, p. 20-23, verkregen november 2003, van



<http://www.ropercenter.uconn.edu/pubper/pdf/pp104b.pdf>

Teisman, G.R. (1992). Complexe besluitvorming. *Een pluricentrisch perspectief op besluitvorming over ruimtelijke inversteringen*. 's Gravenhage: Katholieke Universiteit Brabant.

Topp, N. W., & Pawloski, B. (2002). "*Online Data Collection*", Journal of Science Education and Technology, Vol. 11 No. 2, Plenum/Kluwer Publishing.

Totten, J.W. (2002). *Use of e-mail and internet surveys by research companies*, Journal of Online Research, verkregen december 2003, van <http://www.ijor.org>

Vriens, J. (2002). On-line Onderzoek in Eindhoven. De digitalisering van de democratie, Eindhoven: Dienst Algemene en Publiekszaken Gemeente Eindhoven

Vriens, J. (2004). On-line onderzoek in Eindhoven. De digitalisering van de democratie (deel 2, conceptversie) De digitalisering van de democratie, , Eindhoven: Dienst Algemene en Publiekszaken Gemeente Eindhoven

Zanutto, E. (2001). *Web & E-Mail Surveys*, Verkregen maart 2004, van <http://www-stat.wharton.upenn.edu/~zanutto/Annenberg2001/docs/webserveys01.pdf>

### **Geraadpleegde sites**

Gemeente Delft ([www.delft.nl](http://www.delft.nl))

Gemeente Ede ([www.ede.nl](http://www.ede.nl))

Gemeente Wierden ([www.wierden.nl](http://www.wierden.nl))

Gemeente Hengelo ([www.hengelo.nl](http://www.hengelo.nl))

Vrom ([www.vrom.nl](http://www.vrom.nl))

IntomartGfk ([www.intomartgfk.nl](http://www.intomartgfk.nl))



# Bijlagen



## Bijlage 1: Uitnodingsmail/brief

### Bijlage 1a: Uitnodigingsmail panelleden

Geachte panelleden,

Graag zou ik uw medewerking willen vragen voor deze **extra** peiling. Deze extra peiling is gemaakt naar aanleiding van mijn afstudeeropdracht welke ik uitvoer om de opleiding Toegepaste Communicatie Wetenschappen (TCW) aan de Universiteit Twente te kunnen afronden. Zoals u weet is het Twenterandpanel onderdeel van een proef. Bij deze proef worden gedurende één jaar de meningen van de inwoners gevraagd over het beleid van Twenterand door middel van een internetpanel. In mijn afstudeeropdracht probeer ik er achter te komen wat de waarde van een internetpanel is binnen de gemeentelijke beleidsprocessen en evalueer ik het Twenterandpanel in het bijzonder. Uw mening over het Twenterandpanel is daarvoor van zeer essentieel belang. Ik zou het heel erg waarderen als u ook aan deze peiling uw medewerking zou willen verlenen. De peiling neemt hooguit 10 minuten van uw tijd in beslag.

Met vriendelijke groet en alvast hartelijk dank!

Nicole Dijkstra  
Studente TCW





## Bijlage 1b: Uitnodigingsmail raadsleden

Geachte Raadsleden,

Zoals u misschien niet weet ben ik naast Webmaster van de gemeente ook nog student aan de Universiteit Twente en volg daar de opleiding Toegepaste Communicatie Wetenschappen TCW.

Op dit moment ben ik met mijn afstudeeropdracht bezig, die ik uitvoer voor de gemeente Twenterand.

In mijn afstudeeronderzoek staat het Twenterandpanel centraal en probeer ik de vraag: **Wat is de waarde van een internetpanel binnen gemeentelijke beleidsprocessen**, te beantwoorden.

Zoals u weet heeft de gemeente toegezegd mee te doen aan een proef m.b.t. het internetpanel, waarbij gedurende één jaar de meningen van de inwoners gevraagd over het beleid van Twenterand door middel van een internetpanel. In september 2003 is de eerste peiling van start gegaan. Maandag 24 mei gaat alweer de negende peiling van start, tijd dus voor een evaluatie. Voor de gemeente is het belangrijk te weten of dit instrument een goed middel is om burgers meer bij het beleid te betrekken. De gemeente zet immers diverse participatie-instrumenten in, maar hoe effectief zijn ze nu werkelijk? Hoeveel burgers kunnen we bereiken? Vinden de burgers dat ze invloed kunnen uitoefenen op het beleid van de gemeente?

Graag zou ik uw medewerking willen vragen voor deze vragenlijst. Deze vragenlijst is gemaakt naar aanleiding van mijn afstudeeropdracht welke ik uitvoer om de opleiding Toegepaste Communicatie Wetenschappen (TCW) aan de Universiteit Twente te kunnen afronden. In mijn afstudeeropdracht probeer ik er achter te komen **wat de waarde van een internetpanel is binnen de gemeentelijke beleidsprocessen** en evalueer ik het Twenterandpanel in het bijzonder. Om een compleet beeld te krijgen van de waarde van het Twenterandpanel is het belangrijk naast de meningen van de panelleden, ook de meningen van de raads- en de collegeleden te bevragen.

Uw mening over het Twenterandpanel is daarom van zeer essentieel belang. Ik zou het heel erg waarderen als u aan deze vragenlijst uw medewerking zou willen verlenen. Het invullen van deze vragenlijst neemt ongeveer 10 minuten van uw tijd in beslag.

De vragenlijst zal 19 mei vanaf 20.00 uur on-line gaan. Via de onderstaande link komt u bij de vragenlijst terecht. <http://www.simplicity-software.nl/enquete/vragenlijstraad.asp>

Als u niet kan klikken, kunt u de link kopiëren en plakken naar de adresbalk van de browser (Internet Explorer).



**De vragenlijst kunt u invullen tot en met 2 juni 2004.**

Mocht u nog vragen of problemen hebben bij het invullen van de vragenlijst kunt u mij altijd mailen op [n.dijkstra@twenterand.nl](mailto:n.dijkstra@twenterand.nl) of bellen 0546-804516.

Met vriendelijke groet en alvast hartelijk dank!

Nicole Dijkstra  
Webmaster/Studente TCW  
Afdeling BO- Cluster Communicatie



## Bijlage 1c: Uitnodigingsmail collegeleden

Geachte Wethouder....

Graag zou ik uw medewerking willen vragen voor deze vragenlijst. Deze vragenlijst is gemaakt naar aanleiding van mijn afstudeeropdracht welke ik uitvoer om de opleiding Toegepaste Communicatie Wetenschappen (TCW) aan de Universiteit Twente te kunnen afronden. Zoals u weet is het Twenterandpanel onderdeel van een proef. Bij deze proef worden gedurende één jaar de meningen van de inwoners gevraagd over het beleid van Twenterand door middel van een internetpanel. In mijn afstudeeropdracht probeer ik er achter te komen **wat de waarde van een internetpanel is binnen de gemeentelijke beleidsprocessen** en evalueer ik het Twenterandpanel in het bijzonder. Om een compleet beeld te krijgen van de waarde van het Twenterandpanel is het belangrijk naast de meningen van de panelleden, ook de meningen van de raads- en de collegeleden te bevragen.

Uw mening over het Twenterandpanel is daarom van zeer essentieel belang. Ik zou het heel erg waarderen als u aan deze vragenlijst uw medewerking zou willen verlenen. Het invullen van deze vragenlijst neemt ongeveer 10 minuten van uw tijd in beslag.

Met vriendelijke groet en alvast hartelijk dank!

Nicole Dijkstra  
Webmaster/Studente TCW



## Bijlage 2: Vragenlijsten

### Bijlage 2a: vragenlijst panelleden (N=138)

#### 1) Hoe waarschijnlijk acht u het dat de uitkomsten van de peilingen de kwaliteit van het beleid van de gemeente Twenterand verbeteren?

- |  |       |
|--|-------|
| <input type="checkbox"/> zeer onwaarschijnlijk                     | 6,7%  |
| <input type="checkbox"/> onwaarschijnlijk                          | 11,1% |
| <input type="checkbox"/> misschien soms wel en misschien soms niet | 62,2% |
| <input type="checkbox"/> waarschijnlijk                            | 17,8% |
| <input type="checkbox"/> zeer waarschijnlijk                       | 1,5%  |
| <input type="checkbox"/> weet niet                                 | 0,7%  |

#### 2) Hoe waarschijnlijk acht u het dat de uitkomsten van de peilingen het beleid van de gemeente Twenterand democratischer maken?

- |  |       |
|--|-------|
| <input type="checkbox"/> zeer onwaarschijnlijk                     | 8,9%  |
| <input type="checkbox"/> onwaarschijnlijk                          | 25,9% |
| <input type="checkbox"/> misschien soms wel en misschien soms niet | 38,5% |
| <input type="checkbox"/> waarschijnlijk                            | 22,2% |
| <input type="checkbox"/> zeer waarschijnlijk                       | 3,7%  |
| <input type="checkbox"/> weet niet                                 | 0,7%  |

#### 3) Hoe waarschijnlijk acht u het dat de uitkomsten van de peilingen de acceptatie van beleid van de gemeente Twenterand vergroten?

- |  |       |
|--|-------|
| <input type="checkbox"/> zeer onwaarschijnlijk                     | 5,3%  |
| <input type="checkbox"/> onwaarschijnlijk                          | 15,9% |
| <input type="checkbox"/> misschien soms wel en misschien soms niet | 49,2% |
| <input type="checkbox"/> waarschijnlijk                            | 28,0% |
| <input type="checkbox"/> zeer waarschijnlijk                       | 1,5%  |

#### 4) Hoe waarschijnlijk acht u het dat de uitkomsten van de peilingen de betrokkenheid van panelleden bij beleid van de gemeente Twenterand vergroten?

- |  |       |
|--|-------|
| <input type="checkbox"/> zeer onwaarschijnlijk                     | 0%    |
| <input type="checkbox"/> onwaarschijnlijk                          | 8,3%  |
| <input type="checkbox"/> misschien soms wel en misschien soms niet | 33,8% |
| <input type="checkbox"/> waarschijnlijk                            | 37,6% |
| <input type="checkbox"/> zeer waarschijnlijk                       | 19,5% |
| <input type="checkbox"/> weet niet                                 | 0,8%  |

#### 5) Hoe waarschijnlijk acht u het dat de uitkomsten van de peilingen de betrokkenheid van de overige inwoners (die niet aan het panel deelnemen) bij beleid van de gemeente Twenterand vergroten?

- |  |       |
|--|-------|
| <input type="checkbox"/> zeer onwaarschijnlijk                     | 12,8% |
| <input type="checkbox"/> onwaarschijnlijk                          | 45,1% |
| <input type="checkbox"/> misschien soms wel en misschien soms niet | 25,6% |
| <input type="checkbox"/> waarschijnlijk                            | 11,3% |
| <input type="checkbox"/> zeer waarschijnlijk                       | 1,5%  |
| <input type="checkbox"/> weet niet                                 | 3,8%  |



**6) Hoe waarschijnlijk acht u het dat de uitkomsten van de peilingen andere inwoners (anders dan degenen die deelnemen aan het panel) aanzet tot deelname aan beleid? Bijvoorbeeld door aan het Twenterand panel mee te doen.**

- |  |       |
|--|-------|
| <input type="checkbox"/> zeer onwaarschijnlijk                     | 6,8%  |
| <input type="checkbox"/> onwaarschijnlijk                          | 24,1% |
| <input type="checkbox"/> misschien soms wel en misschien soms niet | 44,4% |
| <input type="checkbox"/> waarschijnlijk                            | 18,0% |
| <input type="checkbox"/> zeer waarschijnlijk                       | 3,8%  |
| <input type="checkbox"/> weet niet                                 | 3,0%  |

**7) Kunt u aangeven in welke mate u de volgende zaken belangrijk vindt.**

|                          | Zeer belangrijk | belangrijk | Niet belangrijk/<br>niet onbelangrijk | Niet belangrijk | Helemaal niet belangrijk |
|--------------------------|-----------------|------------|---------------------------------------|-----------------|--------------------------|
| Kwaliteit van beleid     | 51,5%           | 46,2%      | 2,3%                                  | -               | -                        |
| Democratisch beleid      | 41,7%           | 49,2%      | 9,1%                                  | -               | -                        |
| Acceptatie van beleid    | 22,1%           | 63,4%      | 13,7%                                 | 0,8%            | -                        |
| Deelname aan beleid      | 17,4%           | 60,6%      | 18,9%                                 | 3,0%            | -                        |
| Betrokkenheid bij beleid | 24,2%           | 62,1%      | 12,1%                                 | 1,5%            | -                        |
| Invloed op beleid        | 33,3%           | 56,8%      | 9,8%                                  | -               | -                        |

**8) Hoeveel invloed hebben de afgelopen peilingen van het Twenterandpanel volgens u gehad op het beleid van de gemeente Twenterand?**

|   | Geen invloed | Weinig invloed | Normale invloed<br>(niet veel,<br>niet weinig) | Veel invloed | Weet niet/niets van gemerkt |
|---|--------------|----------------|--|--------------|-----------------------------|
| Peiling 1: communicatie en voorlichting                   | 4,6%         | 16,9%          | 46,9%  | 12,3%        | 19,2%                       |
| Peiling 2: jeugdbeleid                                    | 6,9%         | 25,4%          | 32,3%  | 11,5%        | 23,8%                       |
| Peiling 3: openbaar groen, verlichting, klachten          | 12,4%        | 24,8%          | 39,5%  | 6,2%         | 17,1%                       |
| Peiling 4: zwembaden                                      | 7,0%         | 23,4%          | 35,9%  | 7,0%         | 26,6%                       |
| Peiling 5: huishoudboekje Twenterand en normen en waarden | 10,3%        | 18,3%          | 37,3%  | 12,7%        | 21,4%                       |
| Peiling 6: verkeersveiligheid en afvalbrennpunt           | 19,2%        | 21,5%          | 26,9%  | 21,5%        | 10,8%                       |
| Peiling 7: openingstijden gemeentehuis en balies          | 12,3%        | 18,5%          | 32,3%  | 9,2%         | 27,7%                       |
| Peiling 8: schriftelijke communicatie                     | 7,0%         | 14,1%          | 47,7%  | 8,6%         | 22,7%                       |



**9) Wat zijn volgens u positieve kenmerken van het Twenterandpanel? U mag er maximaal 3 aankruisen.**

**Eerste antwoord:**

- Deelname is makkelijk/laagdrempelig (49,6%)
- De peilingen gaan vaak over actuele onderwerpen (11,6%)
- Je kan zelf bepalen waar en wanneer je de peilingen invult (10,9%)
- Je kan rustig nadenken over de antwoorden en antwoorden eventueel nog aanpassen (4,7%)
- Veel mensen krijgen de gelegenheid om hun mening te geven (11,6%)
- De gemeenten krijgt meer inzicht in wat er leeft onder de inwoners (7,8%)
- Door het panel kunnen ontwikkelingen worden gevolgd in de tijd (-)
- Het panel biedt de mogelijkheid om snel in te springen op actuele zaken (0,8%)
- Iedereen kan er aan deelnemen (-)
- Het is een goed middel voor inwoners om invloed te kunnen uitoefenen op beleid van de gemeente Twenterand (0,8%)
- Anders:..... (-)
- Weet niet (2,3%)

**Tweede Antwoord**

- Deelname is makkelijk/laagdrempelig (9,6%)
- De peilingen gaan vaak over actuele onderwerpen (-)
- Je kan zelf bepalen waar en wanneer je de peilingen invult (12,8%)
- Je kan rustig nadenken over de antwoorden en antwoorden eventueel nog aanpassen (10,4%)
- Veel mensen krijgen de gelegenheid om hun mening te geven (14,4%)
- De gemeenten krijgt meer inzicht in wat er leeft onder de inwoners (37,6%)
- Door het panel kunnen ontwikkelingen worden gevolgd in de tijd (3,2%)
- Het panel biedt de mogelijkheid om snel in te springen op actuele zaken (5,6%)
- Iedereen kan er aan deelnemen (3,2%)
- Het is een goed middel voor inwoners om invloed te kunnen uitoefenen op beleid van de gemeente Twenterand (3,2%)
- Anders:..... (-)
- Weet niet (-)
- 

**Derde antwoord**

- Deelname is makkelijk/laagdrempelig (-)
- De peilingen gaan vaak over actuele onderwerpen (-)
- Je kan zelf bepalen waar en wanneer je de peilingen invult (1,7%)
- Je kan rustig nadenken over de antwoorden en antwoorden eventueel nog aanpassen (2,5%)
- Veel mensen krijgen de gelegenheid om hun mening te geven (4,2%)
- De gemeenten krijgt meer inzicht in wat er leeft onder de inwoners (30,0%)
- Door het panel kunnen ontwikkelingen worden gevolgd in de tijd (0,8%)
- Het panel biedt de mogelijkheid om snel in te springen op actuele zaken (9,2%)
- Iedereen kan er aan deelnemen (14,2%)
- Het is een goed middel voor inwoners om invloed te kunnen uitoefenen op beleid van de gemeente Twenterand (34,2%)
- Anders:..... (3,3%)
- Weet niet (-)



**10) Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen over het Twenterandpanel.**

| Stellingen  | Helemaal mee oneens | Mee oneens   | Niet eens/ oneens | Mee eens     | Helemaal mee eens |
|---|---------------------|--------------|-------------------|--------------|-------------------|
| Peilingen via internet invullen is een prettige manier om je mening te geven                    | 1,6%                | -            | 3,1%              | 35,8%        | <b>39,5%</b>      |
| De onderwerpen van de peilingen zijn actueel  | -                   | 1,6%         | 27,1%             | <b>39,7%</b> | 11,6%             |
| De vragen in de peilingen zijn begrijpelijk   | 0,8%                | 2,4%         | 11,8%             | <b>65,4%</b> | 19,7%             |
| Er doen voldoende mensen mee aan het panel  | 3,1%                | 21,1%        | <b>50,0%</b>      | 22,7%        | 3,1%              |
| Het panel vormt een goede afspiegeling van de bevolking van Twenterand                          | 4,7%                | 14,8%        | <b>53,9%</b>      | 23,4%        | 3,1%              |
| De tijd tussen twee peilingen (een maand) is niet te lang en niet te kort                       | 0,8%                | 3,9%         | 10,9%             | <b>70,5%</b> | 14,0%             |
| Het aantal peilingen dat tot nu toe gehouden is, is goed  | 0,8%                | 6,2%         | 17,8%             | <b>62,0%</b> | 13,2%             |
| De bijeenkomst met de burgemeester was een goed initiatief                                      | 2,3%                | 1,6%         | <b>45,3%</b>      | 39,1%        | 11,7%             |
| De Nieuwsbrief geeft de peilingresultaten goed weer   | 0,8%                | 4,7%         | 29,9%             | <b>58,3%</b> | 6,3%              |
| De gemeente besteedt voldoende aandacht aan het informeren van de panelleden over de resultaten | 4,7%                | 20,9%        | 28,7%             | <b>41,1%</b> | 4,7%              |
| Er is steeds voldoende tijd om een peiling in te vullen (tien dagen)                            | -                   | 3,9%         | 6,2%              | <b>71,3%</b> | 18,6%             |
| De lokale media besteden voldoende aandacht aan de resultaten van peilingen                     | 3,1%                | 27,1%        | <b>42,6%</b>      | 22,5%        | 4,7%              |
| Het aantal vragen per peiling is niet te veel en niet te weinig                                 | 0,8%                | 1,6%         | 41,1%             | <b>72,7%</b> | 10,9%             |
| Het is mij steeds duidelijk wat de gemeente met de uitkomst van peilingen doet                  | 19,4%               | <b>40,3%</b> | 28,7%             | 10,1%        | 1,6%              |
| Ik heb weinig technische problemen ondervonden bij het invullen van peilingen                   | 3,1%                | 1,6%         | 5,4%              | <b>45,0%</b> | <b>45,0%</b>      |

**11) We zijn benieuwd naar uw de waardering van het internet panel als geheel. Geef de waardering middels een rapportcijfer weer. Hierbij is cijfer 1 zeer slecht en cijfer 10 uitstekend.**

| Rapport cijfer | 1 | 2 | 3 | 4    | 5    | 6     | 7     | 8     | 9    | 10   | Gem. cijfer |
|----------------|---|---|---|------|------|-------|-------|-------|------|------|-------------|
| Aantal (N=129) | - | - | - | 2    | 3    | 22    | 54    | 41    | 5    | 1    | 7,2         |
| Percentage     | - | - | - | 1,6% | 2,3% | 17,1% | 41,9% | 31,8% | 3,9% | 0,8% | -           |

**Naast de cijfers is er ook 1 (0.7%) persoon geweest die 'weet niet' heeft geantwoord**

**12) Op welke punten zou u het internetpanel nog willen verbeteren?**

Antwoorden op deze vraag zijn na te lezen in bijlage....



**13) Zou gemeente Twenterand met het internetpanel door moeten gaan? Antwoord graag toelichten.**

- Ja 79,5%
- Nee 4,7%
- Weet ik niet 15,7%

De toelichting op deze vraag is na te lezen in bijlage....





## Bijlage 2b: Vragenlijst raadsleden (N=23)

### 1) In welke mate wordt de kwaliteit van het beleid van de gemeente verbeterd door de uitkomsten van de peilingen?

- |  |         |
|--|---------|
| <input type="radio"/> Zeer grote mate                            | (-)     |
| <input type="radio"/> Grote mate                                 | (15,4%) |
| <input type="radio"/> Niet in grote maar ook niet in kleine mate | (76,9%) |
| <input type="radio"/> Kleine mate                                | (7,7%)  |
| <input type="radio"/> Zeer kleine mate                           | (-)     |
| <input type="radio"/> Weet niet                                  | (-)     |

### 2) In welke mate wordt het beleid van de gemeente democratischer gemaakt door de uitkomsten van de peilingen?

- |  |         |
|--|---------|
| <input type="radio"/> Zeer grote mate                            | (-)     |
| <input type="radio"/> Grote mate                                 | (30,8%) |
| <input type="radio"/> Niet in grote maar ook niet in kleine mate | (46,2%) |
| <input type="radio"/> Kleine mate                                | (23,1%) |
| <input type="radio"/> Zeer kleine mate                           | (-)     |
| <input type="radio"/> Weet niet                                  | (-)     |

### 3) In welke mate wordt de acceptatie van het beleid van de gemeente vergroot door de uitkomsten van de peilingen?

- |  |         |
|--|---------|
| <input type="radio"/> Zeer grote mate                            | (-)     |
| <input type="radio"/> Grote mate                                 | (30,8%) |
| <input type="radio"/> Niet in grote maar ook niet in kleine mate | (38,5%) |
| <input type="radio"/> Kleine mate                                | (15,4%) |
| <input type="radio"/> Zeer kleine mate                           | (-)     |
| <input type="radio"/> Weet niet                                  | (15,4%) |

### 4) In welke mate wordt de betrokkenheid van de panelleden bij het beleid van de gemeente vergroot door de uitkomsten van de peilingen?

- |  |         |
|--|---------|
| <input type="radio"/> Zeer grote mate                            | (7,7%)  |
| <input type="radio"/> Grote mate                                 | (61,5%) |
| <input type="radio"/> Niet in grote maar ook niet in kleine mate | (23,1%) |
| <input type="radio"/> Kleine mate                                | (-)     |
| <input type="radio"/> Zeer kleine mate                           | (-)     |
| <input type="radio"/> Weet niet                                  | (-)     |

### 5) In welke mate wordt de betrokkenheid van de overige inwoners (die niet aan het panel deelnemen) bij het beleid van de gemeente vergroot door de uitkomsten van de peilingen?

- |  |         |
|--|---------|
| <input type="radio"/> Zeer grote mate                            | (7,7%)  |
| <input type="radio"/> Grote mate                                 | (-)     |
| <input type="radio"/> Niet in grote maar ook niet in kleine mate | (15,4%) |
| <input type="radio"/> Kleine mate                                | (53,8%) |
| <input type="radio"/> Zeer kleine mate                           | (7,7%)  |
| <input type="radio"/> Weet niet                                  | (15,4%) |



**6) In welke mate zetten de uitkomsten van de peilingen andere inwoners (anders dan degenen die deelnemen aan het panel) aan tot deelname aan beleid van de gemeente?**

- o Zeer grote mate (-)
- o Grote mate (-)
- o Niet in grote maar ook niet in kleine mate (38,5%)
- o Kleine mate (38,5%)
- o Zeer kleine mate (15,4%)
- o Weet niet (7,7%)

**7) Kunt u aangeven in welke mate u de volgende zaken belangrijk vindt.**

|                          | Zeer belangrijk | Belangrijk | Niet belangrijk/<br>niet onbelangrijk | Niet belangrijk | Helemaal niet belangrijk |
|--------------------------|-----------------|------------|---------------------------------------|-----------------|--------------------------|
| Kwaliteit van beleid     | 46,2%           | 53,8%      |                                       |                 |                          |
| Democratisch beleid      | 76,9%           | 15,4%      | 7,7%                                  |                 |                          |
| Acceptatie van beleid    | 30,8%           | 53,8%      | 7,7%                                  | 7,7%            |                          |
| Deelname aan beleid      | 15,4%           | 61,5%      | 23,1%                                 |                 |                          |
| Betrokkenheid bij beleid | 23,1%           | 76,9%      |                                       |                 |                          |
| Invloed op beleid        | 30,8%           | 53,8%      | 15,4%                                 |                 |                          |

**8) Kunt u aangeven hoeveel invloed de afgelopen peilingen hebben gehad op het beleid van de gemeente?**

|   | Geen invloed | Weinig invloed | Normale invloed<br>(niet veel,<br>niet weinig) | Veel invloed | Zeer veel invloed |
|---|--------------|----------------|--|--------------|-------------------|
| Peiling 1: communicatie en voorlichting                               | 7,7%         | 15,4%          | 53,8%  | 15,4%        | 7,7%              |
| Peiling 2: jeugdbeleid  | 7,7%         | -              | 53,8%  | 30,8%        | 7,7%              |
| Peiling 3: openbaar groen, verlichting, klachten                      | -            | 15,4%          | 46,2%  | 38,5%        | -                 |
| Peiling 4: zwembaden  | -            | 38,5%          | 46,2%  | 15,4%        |                   |
| Peiling 5: huishoudboekje Twenterand en normen en waarden             |              | 38,5%          | 53,8%  | 7,7%         | -                 |
| Peiling 6: verkeersveiligheid en afvalbrengpunt                       | -            | 15,4%          | 23,1%  | 61,5%        | -                 |
| Peiling 7: openingstijden gemeentehuis en telefonische bereikbaarheid |              | 23,1%          | 38,5%  | 38,5%        | -                 |
| Peiling 8: Publieksvoorlichting                                       | -            | 7,7%           | 46,2%  | 46,2%        | -                 |



**9) Waar hebben de peilingen volgens u vooral invloed op gehad? Antwoord graag toelichten.**

|  | Eerste keuze | Tweede keus | Derde keus |
|--|--------------|-------------|------------|
| <input type="radio"/> Beleidsvoorbereiding   | (38,5%)      | (-)         | (-)        |
| <input type="radio"/> Besluitvorming College | (7,7%)       | (7,7%)      | (-)        |
| <input type="radio"/> Besluitvorming Raad    | (38,5%)      | (-)         | (7,7%)     |
| <input type="radio"/> Beleidsuitvoering      | (-)          | (-)         | (-)        |
| <input type="radio"/> Beleidsevaluatie       | (7,7%)       | (-)         | (-)        |
| <input type="radio"/> Weet niet              | (7,7%)       | (-)         | (-)        |

Toelichting:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**10) Wat zijn volgens u positieve kenmerken van het Twenterand Panel? U mag er maximaal drie aankruisen.**

**Eerste keuze**

- Deelname is gemakkelijk/laagdrempelig (30,8%)
- De peilingen gaan vaak over actuele onderwerpen (30,8%)
- Men kan zelf bepalen waar en wanneer men de peiling invult (7,7%)
- Veel mensen krijgen de gelegenheid om hun mening te geven (15,4%)
- De gemeente krijgt meer inzicht in wat er leeft onder de inwoners (15,4%)
- Door het panel kunnen ontwikkelingen worden gevolgd in de tijd.
- Het panel biedt de mogelijkheid om snel in te springen op actuele zaken
- Iedereen kan er aan deelnemen
- Het is een goed middel voor de inwoners om invloed te kunnen uitoefenen op beleid van de gemeente.
- Representativiteit
- Snelheid van informatie vergaring
- Snel en gemakkelijk in te zetten
- Het panel biedt de mogelijkheid om deelpopulaties te bevragen
- Anders:.....

**Tweede keuze**

- Deelname is gemakkelijk/laagdrempelig
- De peilingen gaan vaak over actuele onderwerpen (23,1%)
- Men kan zelf bepalen waar en wanneer men de peiling invult
- Veel mensen krijgen de gelegenheid om hun mening te geven (7,7%)
- De gemeente krijgt meer inzicht in wat er leeft onder de inwoners (46,2%)
- Door het panel kunnen ontwikkelingen worden gevolgd in de tijd.
- Het panel biedt de mogelijkheid om snel in te springen op actuele zaken (7,7%)
- Iedereen kan er aan deelnemen (15,4%)
- Het is een goed middel voor de inwoners om invloed te kunnen uitoefenen op beleid van de gemeente.
- Representativiteit
- Snelheid van informatie vergaring
- Snel en gemakkelijk in te zetten
- Het panel biedt de mogelijkheid om deelpopulaties te bevragen
- Anders:.....



**Derde keuze**

- o Deelname is gemakkelijk/laagdrempelig
- o De peilingen gaan vaak over actuele onderwerpen
- o Men kan zelf bepalen waar en wanneer men de peiling invult
- o Veel mensen krijgen de gelegenheid om hun mening te geven
- o De gemeente krijgt meer inzicht in wat er leeft onder de inwoners (23,1%)
- o Door het panel kunnen ontwikkelingen worden gevolgd in de tijd.
- o Het panel biedt de mogelijkheid om snel in te springen op actuele zaken (23,1%)
- o Iedereen kan er aan deelnemen
- o Het is een goed middel voor de inwoners om invloed te kunnen uitoefenen op beleid van de gemeente. (30,8%)
- o Representativiteit
- o Snelheid van informatie vergaring (15,4%)
- o Snel en gemakkelijk in te zetten
- o Het panel biedt de mogelijkheid om deelpopulaties te bevragen (7,7%)
- o Anders:.....

**11) Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen over het Twenterand Panel.**

|  | Helemaal mee oneens | Mee oneens | Niet eens/oneens | Mee eens | Helemaal mee eens |
|--|---------------------|------------|------------------|----------|-------------------|
| Er doen voldoende mensen mee aan het panel   | -                   | 15,4%      | 53,8%            | 30,8%    | -                 |
| Het panel vormt een goede afspiegeling van de bevolking van Twenterand                               | 7,7%                | 23,1%      | 30,8%            | 38,5%    | -                 |
| De bijdragen van het internetpanel waren steeds zeer waardevol                                       | -                   | 15,4%      | 15,4%            | 61,5%    | 7,7%              |
| De gemeente besteedt voldoende aandacht aan het informeren van de panelleden over de resultaten      | -                   | 15,4%      | 38,5%            | 38,5%    | 7,7%              |
| De mening van het Twenterand panel is zeer Belangrijk en daarom is de invloed op beleid altijd groot | -                   | 38,5%      | 30,8%            | 30,8%    | -                 |
| Het panel is geschikt om elk onderwerp te bevragen   | 7,7%                | 38,5%      | 23,1%            | 30,8%    | -                 |
| Het Twenterand panel is geschikt om voortdurend in te zetten   | -                   | 7,7%       | 46,2%            | 46,2%    | -                 |
| De tijd tussen twee peilingen (een maand) is niet te lang en niet te kort                            | -                   | -          | 38,5%            | 46,2%    | 15,4%             |
| Het aantal peilingen dat tot nu toe gehouden is, is goed   | -                   | 7,7%       | -                | 92,3%    | -                 |
| De onderwerpen van de peilingen zijn actueel   | -                   | -          | 15,4%            | 84,6%    | -                 |
| De Nieuwsbrief geeft de peilingresultaten goed weer  | -                   | 7,7%       | 15,4%            | 76,9%    | -                 |
| De lokale media besteden voldoende aandacht aan de resultaten van peilingen                          | 7,7%                | 30,8%      | 23,1%            | 38,5%    | -                 |
| De gemeente heeft meer inzicht gekregen onder wat er leeft onder de inwoners                         | -                   | -          | 23,1%            | 69,2%    | 7,7%              |
| Het is de panelleden duidelijk wat de gemeente met de uitkomsten van de peilingen doet               | -                   | 38,5%      | 38,5%            | 23,1%    | -                 |
| Het Twenterand panel versnelt het proces van informatievergaring                                     | -                   | -          | 38,5%            | 53,8%    | 7,7%              |
| Het Twenterand panel heeft het imago van Twenterand verbeterd  | -                   | 7,7%       | 30,8%            | 61,5%    | -                 |



**12) We zijn benieuwd naar uw waardering voor het internet panel als geheel. Geef de waardering middels een rapportcijfer weer. Hierbij is cijfer 1 zeer slecht en cijfer 10 uitstekend.**

Rapportcijfer: .....

|            |       |
|------------|-------|
| Cijfer 6:  | 15,4% |
| Cijfer 7:  | 53,8% |
| Cijfer 8:  | 15,4% |
| Cijfer 9:  | -     |
| Cijfer 10: | 15,4% |

**13) Op welke punten zou het Twenterandpanel nog verbeterd moeten worden?**

Zie bijlage antwoorden open vragen

.....  
.....  
.....  
.....

**14) De gemeente zet verschillende instrumenten in om burgers meer bij het beleid te betrekken Als de gemeente slechts één instrument zou kunnen inzetten aan welk instrument zou u dan de voorkeur geven en waarom?**

Zie bijlage antwoorden open vragen

.....  
.....  
.....  
.....

**15) Bent u van mening dat de gemeente met het Twenterandpanel door moet gaan?**

**Antwoord graag toelichten.**

- Ja 92,3%
- Nee -
- Weet niet 7,7%

Toelichting:

.....  
.....  
.....  
.....



**Bijlage 2c: Vragenlijst collegeleden (N=5)**

**1) In welke mate wordt de kwaliteit van het beleid van de gemeente verbeterd door de uitkomsten van de peilingen? Antwoord graag toelichten.**

- Zeer grote mate (-)
- Grote mate (20%)
- Niet in grote maar ook niet in kleine mate (40%)
- Kleine mate (20%)
- Zeer kleine mate (20%)
- Weet niet (-)

Toelichting:

.....

.....

.....

.....

**2) In welke mate wordt het beleid van de gemeente democratischer gemaakt door de uitkomsten van de peilingen? Antwoord graag toelichten.**

- Zeer grote mate (-)
- Grote mate (40%)
- Niet in grote maar ook niet in kleine mate (20%)
- Kleine mate (20%)
- Zeer kleine mate (20%)
- Weet niet (-)

Toelichting:

.....

.....

.....

.....

**3) In welke mate wordt de acceptatie van het beleid van de gemeente vergroot door de uitkomsten van de peilingen? Antwoord graag toelichten.**

- Zeer grote mate (-)
- Grote mate (20%)
- Niet in grote maar ook niet in kleine mate (40%)
- Kleine mate (20%)
- Zeer kleine mate (20%)
- Weet niet (-)

Toelichting:

.....

.....

.....

.....



**4) In welke mate wordt de betrokkenheid van de panelleden bij het beleid van de gemeente vergroot door de uitkomsten van de peilingen? Antwoord graag toelichten.**

- Zeer grote mate (-)
- Grote mate (60%)
- Niet in grote maar ook niet in kleine mate (20%)
- Kleine mate (-)
- Zeer kleine mate (20%)
- Weet niet (-)

Toelichting:

.....

.....

.....

.....

**5) In welke mate wordt de betrokkenheid van de overige inwoners (die niet aan het panel deelnemen) bij het beleid van de gemeente vergroot door de uitkomsten van de peilingen? Antwoord graag toelichten.**

- Zeer grote mate (-)
- Grote mate (-)
- Niet in grote maar ook niet in kleine mate (-)
- Kleine mate (60%)
- Zeer kleine mate (40%)
- Weet niet (-)

Toelichting:

.....

.....

.....

.....

**6) In welke mate zetten de uitkomsten van de peilingen andere inwoners (anders dan degenen die deelnemen aan het panel) aan tot deelname aan beleid van de gemeente? Antwoord graag toelichten.**

- Zeer grote mate (-)
- Grote mate (-)
- Niet in grote maar ook niet in kleine mate (-)
- Kleine mate (20%)
- Zeer kleine mate (20%)
- Weet niet (60%)

Toelichting:

.....

.....

.....

.....



**7) Kunt u aangeven in welke mate u de volgende zaken belangrijk vindt.**

|                          | Zeer belangrijk | Belangrijk | Niet belangrijk/<br>niet onbelangrijk | Niet belangrijk | Helemaal niet belangrijk |
|--------------------------|-----------------|------------|---------------------------------------|-----------------|--------------------------|
| Kwaliteit van beleid     | 100%            | -          | -                                     | -               | -                        |
| Democratisch beleid      | 40%             | 60%        | -                                     | -               | -                        |
| Acceptatie van beleid    | 40%             | 60%        | -                                     | -               | -                        |
| Deelname aan beleid      | -               | 20%        | 80%                                   | -               | -                        |
| Betrokkenheid bij beleid | 20%             | 20%        | 60%                                   | -               | -                        |
| Invloed op beleid        | -               | 100%       | -                                     | -               | -                        |

**8) Kunt u aangeven hoeveel invloed de afgelopen peilingen hebben gehad op het beleid van de gemeente?**

|   | Geen invloed | Weinig invloed | Normale invloed<br>(niet veel,<br>niet weinig) | Veel invloed | Zeer veel invloed |
|---|--------------|----------------|--|--------------|-------------------|
| Peiling 1: communicatie en voorlichting                               | 20%          | -              | 60%  | 20%          | -                 |
| Peiling 2: jeugdbeleid  |              | 40%            | 20%  | 40%          | -                 |
| Peiling 3: openbaar groen, verlichting, klachten                      | 40%          | 20%            |  | 20%          | -                 |
| Peiling 4: zwembaden  | 40%          |                | 60%  |              | -                 |
| Peiling 5: huishoudboekje Twenterand en normen en waarden             | 20%          | 40%            |  | 40%          | -                 |
| Peiling 6: verkeersveiligheid en afvalbrenpunt                        | 20%          | 40%            | 20%  |              | -                 |
| Peiling 7: openingstijden gemeentehuis en telefonische bereikbaarheid | -            | 20%            | 40%  | 20%          | -                 |
| Peiling 8: Publieksvoorlichting                                       | 20%          | -              | 20%  | 60%          | -                 |

**9) Waar hebben de peilingen volgens u vooral invloed op gehad? Antwoord graag toelichten. Meerdere antwoorden mogelijk (in totaal zijn hier 8 antwoorden aangekruisd)**

- Beleidsvoorbereiding (3 = 37,5%)
- Besluitvorming College (2 = 25%)
- Besluitvorming Raad (1 = 12,5%)
- Beleidsuitvoering (-)
- Beleidsevaluatie (2 = 25%)
- Weet niet (-)

Toelichting:

.....

.....

.....

.....





**10) Wat zijn volgens u positieve kenmerken van het Twenterand Panel? U mag er maximaal drie aankruisen. Antwoord graag toelichten.**

**Eerste antwoord**

- Deelname is gemakkelijk/laagdrempelig (60%)
- De peilingen gaan vaak over actuele onderwerpen (20%)
- Men kan zelf bepalen waar en wanneer men de peiling invult
- Veel mensen krijgen de gelegenheid om hun mening te geven
- De gemeente krijgt meer inzicht in wat er leeft onder de inwoners
- Door het panel kunnen ontwikkelingen worden gevolgd in de tijd.
- Het panel biedt de mogelijkheid om snel in te springen op actuele zaken
- Iedereen kan er aan deelnemen
- Het is een goed middel voor de inwoners om invloed te kunnen uitoefenen op beleid van de gemeente.
- Representativiteit
- Snelheid van informatie vergaring
- Snel en gemakkelijk in te zetten
- Het panel biedt de mogelijkheid om deelpopulaties te bevragen
- Anders:.....

**Tweede Antwoord**

- Deelname is gemakkelijk/laagdrempelig
- De peilingen gaan vaak over actuele onderwerpen (40%)
- Men kan zelf bepalen waar en wanneer men de peiling invult
- Veel mensen krijgen de gelegenheid om hun mening te geven
- De gemeente krijgt meer inzicht in wat er leeft onder de inwoners (40%)
- Door het panel kunnen ontwikkelingen worden gevolgd in de tijd.
- Het panel biedt de mogelijkheid om snel in te springen op actuele zaken
- Iedereen kan er aan deelnemen
- Het is een goed middel voor de inwoners om invloed te kunnen uitoefenen op beleid van de gemeente.
- Representativiteit
- Snelheid van informatie vergaring
- Snel en gemakkelijk in te zetten
- Het panel biedt de mogelijkheid om deelpopulaties te bevragen
- Anders:.....

**Derde antwoord**

- Deelname is gemakkelijk/laagdrempelig
- De peilingen gaan vaak over actuele onderwerpen
- Men kan zelf bepalen waar en wanneer men de peiling invult
- Veel mensen krijgen de gelegenheid om hun mening te geven
- De gemeente krijgt meer inzicht in wat er leeft onder de inwoners
- Door het panel kunnen ontwikkelingen worden gevolgd in de tijd. (20%)
- Het panel biedt de mogelijkheid om snel in te springen op actuele zaken
- Iedereen kan er aan deelnemen
- Het is een goed middel voor de inwoners om invloed te kunnen uitoefenen op beleid van de gemeente. (20%)
- Representativiteit
- Snelheid van informatie vergaring
- Snel en gemakkelijk in te zetten (40%)
- Het panel biedt de mogelijkheid om deelpopulaties te bevragen
- Anders:.....



Toelichting:

.....

.....

.....

**11) Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen over het Twenterand Panel.**

|  | Helemaal mee oneens | Mee oneens | Niet eens/ oneens | Mee eens | Helemaal mee eens |
|--|---------------------|------------|-------------------|----------|-------------------|
| Er doen voldoende mensen mee aan het panel   |                     | 20%        |                   | 60%      |                   |
| Het panel vormt een goede afspiegeling van de bevolking van Twenterand                               |                     | 20%        | 40%               | 20%      |                   |
| De bijdragen van het internetpanel waren steeds zeer waardevol                                       |                     |            | 40%               | 40%      |                   |
| De gemeente besteedt voldoende aandacht aan het informeren van de panelleden over de resultaten      | 20%                 |            |                   | 60%      |                   |
| De mening van het Twenterand panel is zeer belangrijk en daarom is de invloed op beleid altijd groot |                     | 20%        | 60%               |          |                   |
| Het panel is geschikt om elk onderwerp te bevragen   | 20%                 | 20%        |                   | 40%      |                   |
| Het Twenterand panel is geschikt om voortdurend in te zetten   |                     | 40%        |                   | 40%      |                   |
| De tijd tussen twee peilingen (een maand) is niet te lang en niet te kort                            |                     |            |                   | 60%      | 20%               |
| Het aantal peilingen dat tot nu toe gehouden is, is goed   |                     |            |                   | 80%      |                   |
| De onderwerpen van de peilingen zijn actueel   |                     |            |                   | 80%      |                   |
| De Nieuwsbrief geeft de peilingresultaten goed weer  |                     | 20%        |                   | 60%      |                   |
| De lokale media besteden voldoende aandacht aan de resultaten van peilingen                          |                     | 20%        | 20%               | 40%      |                   |
| De gemeente heeft meer inzicht gekregen onder wat er leeft onder de inwoners                         |                     | 20%        | 20%               | 40%      |                   |
| Het is de panelleden duidelijk wat de gemeente met de uitkomsten van de peilingen doet               | 20%                 | 20%        | 40%               |          |                   |
| Het Twenterand panel versnelt het proces van informatievergaring                                     |                     | 20%        | 60%               |          |                   |
| Het Twenterand panel heeft het imago van Twenterand verbeterd  |                     |            |                   | 80%      |                   |



**12) We zijn benieuwd naar uw waardering voor het internet panel als geheel. Geef de waardering middels een rapportcijfer weer. Hierbij is cijfer 1 zeer slecht en cijfer 10 uitstekend. Antwoord graag toelichten.**

Rapportcijfer: .....

- CIJFER 6: 20%
- CIJFER 7: 20%
- CIJFER 8: 40%

Toelichting:

.....  
.....  
.....  
.....

**13) Op welke punten zou het Twenterandpanel nog verbeterd moeten worden?**

Zie bijlage open antwoorden

.....  
.....  
.....  
.....

**14) De gemeente zet verschillende instrumenten in om burgers meer bij het beleid te betrekken. Als de gemeente slechts één instrument zou kunnen inzetten aan welk instrument zou u dan de voorkeur geven en waarom?**

Zie bijlage open antwoorden

.....  
.....  
.....  
.....

**15) Bent u van mening dat de gemeente met het Twenterandpanel door moet gaan?**

**Antwoord graag toelichten.**

- Ja 80%
- Nee 20%
- Weet niet

Toelichting:

.....  
.....  
.....  
.....



## Bijlage 3: Antwoorden open vragen

### Bijlage 3 A: Antwoorden panelleden

#### Vraag negen (3 positieve kenmerken noemen), anders;

- Deelname is beslist niet laagdrempelig, geselecteerd publiek dat niet wordt aangevuld, angst voor kritischer publiek. Bovendien veel technische storingen, zoals ook deze week.
- Een mogelijkheid van meningsuiting voor prive personen
- Niet iedereen kan met een pc omgaan jammer
- Wie geen computer heeft kan niet meedoen

#### Vraag 12 (Verbeterpunten):

- De vragen zo stellen dat je ook een echte keuze kunt maken
- Wij konden 9 van de 10 keer niet meedoen wegens technische problemen!!
- Wat extra ruimte voor aanvullingen op je mening
- Vraag en antwoord sluiten soms niet op elkaar aan -meer open antwoord mogelijkheden geven: bv: anders nml:....
- Zouden zelf wel eens een onderwerp kunnen op geven wat belangrijk is, waar B en W of de raad eens over kan nadenken. Bv. is men het wel eens over de genomen beslissing. Voorbeeld; het besluit dat er een nieuw gemeentehuis komt is de bevolking hier wel gelukkig mee!
- Laten zien hoe uitkomsten van het panel van invloed zijn op beleid gemeente
- Ik heb meermalen ondervonden dat de vragen zodanig gesteld werden dat het niet mogelijk was om een antwoord te geven dat op 1 manier te interpreteren is. Ook gebeurde het wel eens dat de vragen suggestief zijn. Met groet, en succes met je studie. Bstrijker@home.nl
- Geen
- NOG EEN SIMPELERE VRAAGSTELLING
- Bij sommige onderwerpen zoals openbaar groenonderhoud, onderhoud sportvelden, veiligheid/openbare orde, meer detailleert vragen stellen.
- Toch meer zicht op de scores en inzicht in wat naar voren is gebracht en hoe de gemeente daarmee is omgegaan. -Algemener de deelname -openstellen voor elke inwoner -minder technische storingen -duidelijker beeld wat er met uitkomsten wordt gedaan
- geen
- Met name de terugkoppeling van de gemeente wat er met de resultaten zal worden gedaan. En of deze resultaten dan weer worden gemeten
- Na twee keer een peiling over een bepaald onderwerp , een algemene peiling over div. onderwerpen.
- Directer vragen "ja of nee"
- Duidelijker bericht van wat de gemeente daadwerkelijk doet met de uitkomst
- Weet ik niet
- Geen idee
- Geen ingewikkelde, moeilijk te begrijpende vraagstelling
- Onderwerpen die wat meer aanspreken. (dus geen bereikbaarheid van iets maar echt belangrijke dingen.) Oa: \*Jongeren betrekken bij sport verenigingen. (meeste clubs hebben weinig leden , behalve voetbal.) Aanleg begraafplaats: In de toekomst wordt dit een probleem. ( bv echtparen niet naast elkaar, maar boven elkaar braven ivm ruimtegebrek. Zie mooie begraafplaats Wierden.) \* Ouderen betrekken bij vrijwilligerswerk en hen daarbij belonen.
- DAADWERKELIJKE BESLISSINGEN MEE LATEN STEMMEN.
- Meer inzicht geven wat er mee de losse opmerkingen wordt gedaan.



- Tijdens het bezoek bij de burgemeester t.a.v. een terugkoppeling zijn verscheidene verbeterpunten aan de orde geweest. Deze hier herhalen is m.i. niet relevant, maar blijven wel van kracht. Dus zie hiervoor de verslaglegging van deze bijeenkomst
- Wat meer punten die nu spelen
- Meer mogelijkheden om antwoorden toe te lichten
- Bij rapportage ook ingaan op deze toelichtingen
- Meer betrokkenheid van de politiek via bv voorstellen voor algemene zaken (zaken die de hele gemeente betreffen)
- Geen idee
- Meer informatie verstrekken over wat er met de peilingen gedaan wordt
- Resultaten op langere termijn??
- Geen.
- De vragen lijken soms suggestief. Meer mogelijkheden tot invullen van vrije opmerkingen is wenselijk. Onduidelijk is wat de gemeente met de uitkomsten doet. Het is een vraag Of de gemeente wat met de uitkomsten moet doen. Immers, het is een apart circuit naast de gekozen volksvertegenwoordigers. Hoe waarborgt men dat de respondenten een afspiegeling van de bevolking zijn en dat niet bijv. een belangenvereniging via deze weg probeert invloed uit te oefenen.
- Ik zou prijs stellen op meer open vragen, of in elk geval de mogelijkheid tot open antwoorden.
- meer toelichtingen bij de vragen meestal is een ja of een nee bij de vragen niet voldoende beantwoordt.bv wat mensen vinden die niet deelnemen aan het panel, dit kun je niet zeggen omdat veel mensen niet met een pc werken.
- Nog groter aantal mensen dat meedoet
- We hebben ingesproken over "grote" onderwerpen. Wat mij betreft zou er ook op detailzaken een mening van het panel gevraagd kunnen worden. Bijvoorbeeld de plaatsing van verkeersdrempel(s), de bepaling van 60km zones, cultuurbeleid, twee gemeentehuizen enz .enz. Het aantal vragen kan dan beperkter maar de onderwerpen actueler.
- Vragen over volksgezondheid
- Geen idee
- Zou het zo niet weten moet hier over nadenken
- Meer inspringen op nieuwe actuele zaken, bijv. n.a.v. het wijzigen storten afval.
- Meer open vragen/antwoorden.
- Geen idee
- Aan het eind van de vragenlijst de mogelijkheid bieden om zelf ideeën aan te dragen voor verbetering, knelpunten binnen de gemeente te signaleren. Dit zouden ook dingen kunnen zijn die niets met het onderwerp van de vragenlijst hebben te maken. De gemeente vervolg e kan dan bepalen of er iets gedaan moet worden met zo'n idee/knelpunt of niet.
- Als je halverwege stopt. de mogelijkheid hebben om de volgende keer evt. bij het begin te kunnen beginnen.
- Een eerlijke weergave van de antwoorden op de open vragen. Ik heb onvoldoende ervaren dat de antwoorden op de open vragen allemaal terug te vinden waren in de publicaties. Waarschijnlijk waren ze te confronterend of te divers.
- Meer vragen van lokale aard, omdat die nogal kunnen verschillen. Ik bedoel per plaats of per wijk
- Er moeten veel meer mensen meedoen.
- Toch meer communicatie wat de invloed is van het panel en wat de gemeente er uiteindelijk mee kan en doet, ook over een half jaar bijvoorbeeld, als de gemeente het beleid wijzigt / mede dankzij het panel, zodat je dat ergens terug kunt halen of via de mail of via het blad gemeente contact
- Er mogen wel wat meer panelleden mogen zijn.En er mag wel meer ruimte zijn voor voorstellen over bepaalde vraagstukken. En ik zou ook graag wat meer zien wat er gebeurt met de uitkomsten.
- Grafisch meer inbreng in de onderwerpen



- Totaal niets van gemerkt welke invloed de enquête op het gemeentelijke beleid heeft gehad. Aantal peilingen moet niet te veel zijn, er treedt een bepaalde verzadiging op.
- Vragen duidelijker stellen (meer antwoorden van ja/nee); open vragen over diverse afdelingen b.v. Bouw- en Woningtoezicht/ Afvalbrennpunt enz.
- Steeds blijven letten op actualiteit. Uitgebreidere weergave via nieuwsbrief (eventueel met percentages erbij die de mening van de panelleden weergeven). Aangeven door de gemeente in welke gevallen en in hoeverre de mening van het panel heeft bijgedragen aan de besluitvorming door diezelfde gemeente.
- Feedback door bijeenkomsten doet m.i. afbreuk aan het ongedwongen karakter van het panel. Beter zou dan een chatsessie of een online forum zijn.
- Meer deelnemers, dus meer representatief!
- Vaker een nieuwsbrief met de uitkomsten. Een soort lijst van mensen die meedoen, zonder uiteraard privacy te schenden. Bv beroep, leeftijdscategorie..
- Meer deelnemers. dat met de resultaten van het internetpanel meer gedaan word.
- Het beschrijven van de acties die aan de hand van de resultaten worden gedaan. Bij aanvang van het panel werden er nieuwsbrieven verstuurd over de resultaten bij de laatste peilingen heb ik geen brieven meer gekregen.
- Informatie over wat de gemeente concreet doet/gedaan heeft naar aanleiding van de uitkomst van een enquête.
- Ik zou graag willen weten wat de gemeente met de gegevens doet, en of het daadwerkelijk invloed heeft op het beleid.
- Weet niet
- Duidelijker zinsopbouw is soms te ingewikkeld
- Geen idee
- Bijeenkomst met de burgemeester heb ik nog nooit van gehoord
- Nieuwsbrief heb ik nog nooit gezien de uitslagen van de peilingen staan niet op de site van Twenterand alleen de eerste drie.
- Meer duidelijke info naar de mensen toe.
- Eerst zien wat het resultaat is van de vorige peilingen in het beleid van de gemeente.
- Vraagstelling anders formuleren. Duidelijk laten zien wat de gemeente ermee doet.
- Geen idee
- Nvt
- Directe uitslagen en reactie van "bestuurders op verdere ontwikkelingen in de gemeente, wat doen ze ermee? mij absoluut niet duidelijk
- In de vraagstelling van deze enquête wordt uitgegaan van de gedachte dat in principe iedereen in de gemeente mee kan doen. Echter ik denk dat er heel veel mensen geen internet hebben en ook zo weinig pc-kennis dat ze hieraan mee kunnen doen. Om de peilingen als representatief aan te kunnen merken voor een doorsnee van de bevolking zal deze toch gekoppeld moeten worden aan een peiling waar ook de eerder genoemde groep (computerbelgen) aan deel kan nemen.
- Panel meer informatie geven over onderwerpen en uit welke groepen panelleden precies komen (komen die wel uit alle lagen van de bevolking)
- Vlak voor belangrijke beslissingen een enquête houden, zodat B & W weet wat er onder de bevolking leeft. Achteraf deze houden heeft volgens mij geen enkele toegevoegde waarde. Voorbeeld ( gemeentehuis). Nog steeds de meest ondemocratische beslissing die ik ooit heb mogen mee maken. Er is absoluut niet beslist op basis van feiten, doch op basis van emoties, en het kijken naar elkaar. Ronduit een blamage voor de gemeente Twenterand!
- DE TERUGKOPPELING WAT ERMEE WORDT gedaan
- Het panel beter mee laten denken over actuele onderwerpen. Voor een belangrijk onderwerp ook de nodige achtergrond informatie in een korte beschrijving mee zenden. Zodat er beter over de keuze kan worden nagedacht.
- Internet panel moet een afspiegeling zijn van de bevolking, en ik ben er niet zeker van dat het dat was bij deze peilingen. En wanneer het dat niet was hebben vele vragen geen waarde. Graag zou ik willen weten wat de politiek heeft gedaan en gaat doen met de peilingen, ik heb



in deze peiling ook aangegeven dat ik geen wijziging in beleid heb gezien n.a.v. de peilingen, en dat is natuurlijk jammer.

- Het panel zou ik niet willen verbeteren, ik zou alleen graag willen dat de gemeente ook daadwerkelijk iets met de uitkomsten doet. Is het mogelijk om een dergelijke peiling jaarlijks terug te laten komen?
- Vraagstelling is soms voor te veel uitleg vatbaar, voor verbetering vatbaar, niet altijd slim geformuleerd de vraagstelling zou beter kunnen worden geïnterpreteerd (en de antwoorden beter geformuleerd) wanneer relevante gemeentelijke stukken, beleidsvoornemens, etc., of samenvattingen daaruit, als referentiekader beschikbaar zouden zijn - onderzocht zou moeten worden of de verdeling over bijv. geslacht, dorp, leeftijd, opleidings- cq werkniveau, statistisch verantwoord is - de significantie zal neem ik aan door voldoende deelnemers gewaarborgd zijn
- Geen
- Geen
- Mag wel wat langer en diepgaander. Af en toe een terugkoppeling wat er nu daadwerkelijk met de uitkomsten gebeurt. Zijn B & W, raadsleden en ambtenaren nieuwsgierig naar de uitkomsten ?
- Daar heb ik dus geen zicht op. Of er netjes over wordt gecommuniceerd, de uitkomsten worden helder weergegeven, dat wil niet zeggen of ze er ook wat mee doen.
- Geen idee
- De terugkoppeling naar de deelnemers toe over welke invloed de uitslag van een meting heeft gehad in de besluitvorming is erg onduidelijk. Door duidelijk te stellen in hoeverre bijvoorbeeld een uitslag over een bepaald onderwerp invloed heeft gehad op een genomen besluit, krijgen de deelnemers aan het panel minder snel het gevoel dat het waarschijnlijk "toch allemaal weinig zin heeft".
- Weet ik niet zo.
- Ik zou nog graag een keer de structuur in beeld willen hebben. Wie is het internet panel en wat is de functie hiervan?
- Dat er veel vragen zijn over de kernen van de gemeente, maar je treft niets aan van de buitengebieden
- Inzage in de mensen die meedoen
- De vragen simpel te houden zodat iedereen ze begrijpt en soms ergens uitleg bij geven.
- Actuele zaken blijven bespreken, laagdrempelig blijven, soms meer open antwoorden mogelijk (mits kort en duidelijk)

### **Antwoorden vraag 13**

- Men een duidelijk beeld krijg wat er leeft onder de bevolking want er doen verschillende mensen mee aan het internetpanel zowel jong als oud ,werkende en niet-werkende mensen en de verschillende loongroepen
- Als dit internetpanel er niet was dan zou de gemeente van een beperkt aantal mensen informatie krijgen wat in mijn ogen niet goed is.
- Je hoopt op deze manier toch nog iets invloed te kunnen hebben
- Er dan meegedacht wordt door de inwoners
- Goed is voor de meningsvorming
- De gemeente op de hoogte blijft van de wensen van de bewoners en de bewoners op de hoogte zijn van wat er speelt
- Er actuele mening word gegeven.
- Zie hiervoor de gegeven antwoorden in de vragenlijst.
- Ik zo betrokken blijf bij beleid gemeente
- Als de vragen en antwoorden serieus genomen worden het waarschijnlijk zal bijdragen aan een hogere kwaliteit van beslissingen



- Ik dit zeer zinvol vind
- Omdat iedereen zo in de gelegenheid komt om voor zijn/haar mening uit te komen en mee te denken over het beleid
- Het belangrijk is dat mensen mee kunnen denken over gemeentezaken
- Je anders als burger helemaal geen invloed uit kunt oefenen op het gemeentebeleid.
- Middel om te weten wat er leeft onder de bevolking
- Verhogen en verbeteren van betrokkenheid van burgers is altijd een goede zaak
- Dit een goede mogelijkheid is om van de bevolking een mening te horen.
- Ik graag ook mijn mening wil laten horen
- **INSPRAAK BEVOLKING IS VAN BELANG**
- Er snel op kan worden ingespeeld
- Dit op termijn een goede aanvulling op het beleid kan zijn mits er wat met de resultaten wordt gedaan. Ook in het geval dat een bepaalde stelling niet wordt overgenomen zou er een terugkoppeling moeten plaats vinden.
- Steeds nieuwe zaken aan de orde
- De gemeente kan zien wat er zich afspeelt in de gemeente maar dan moet volgens mij het panel wel worden vergroot om een beter beeld te krijgen.
- Redelijk tot goed initiatief
- De burgers toch hun mening kunnen geven.
- Het tenslotte ook om de burgers gaat.
- Het een goed instrument kan zijn, naast de politieke inbreng mits de gemeenteraad iets doet met de uitslag
- Er informatie beschikbaar komt vanuit de burgerij en niet gekleurd is vanwege electoraal winstbejag.
- Dan heb je misschien wat invloed op het beleid
- Het panel mogelijkheden biedt om snel en relatief goedkoop de bevolking (stake-holders) te consulteren over het te voeren beleid
- Goeie proef
- Betrokkenheid van de inwoners vergroten
- Het je toch een beetje bij het beleid betreft
- Ze zo beter weten wat er leeft in de gemeente
- Er zo een beeld gevormd kan worden wat er leeft in de gemeente
- voor de gemeente positief werkt
- In moderne Gemeente kan dit moderne comm.middel niet ontbreken
- Men vooral te weten kan komen hoe de burgers over zaken denken.
- Je dan je mening kunt geven en dat ze kunnen peilen wat de bevolking er van vind
- Het altijd informatie geeft over de ideeën van deze inwoners
- Dit medium deelnemer gelegenheid geeft mee te denken en daardoor ook uitnodigt dat deelnemer zich oriënteert op beleid en de uitvoering ervan
- Er dan in ieder geval rekening met de bevolking kan worden gehouden, dat gebeurd mijn inziens niet zo snel mondeling of schriftelijk. ook is deze methode snel.
- Die makkelijk in te vullen is, en een goede manier om snel resultaten te krijgen van de inwoners van Twenterand. Ook zullen mensen wel een keer willen deelnemen omdat het voor hun een makkelijke manier is om hun mening te geven.(Ook kun je het thuis in je in je luie stoel invullen)
- Er kunnen meningen gepeild worden die geen politieke lading hebben. Hierdoor kan de besluitvorming beter op de wensen van "de burger" afgestemd worden.
- Omdat het volgens mij heel zinnig is
- Er altijd wel nieuwe ontwikkelingen zijn
- Krijgt meer bekendheid en er zal hopelijk meer mee gedaan worden
- Het een goede manier is om de mening van de bevolking (jammer genoeg alleen maar mensen met internet) te peilen. En daar dan ook uiteraard iets mee gaan doen.
- Het een modern middel is om de mensen dichter bij de gemeente/politiek te krijgen en je toch wat meer over politieke zaken na gaat denken





- Je zo een beeld kunt krijgen van wat burgers vinden van het gevoerde beleid en het nog in te voeren beleid.
- Zo kan de burger makkelijk een mening geven
- Er onvoldoende mee gedaan wordt
- Hiermee een actueel inzicht verkregen kan worden van wat er leeft onder de bevolking
- Op deze manier kan je gemakkelijk je stem laten horen.
- Iedereen andere ideeën heeft, en wellicht zit er altijd wel iets bij wat de gemeente kan gebruiken / invoeren waar ze zelf niet aan gedacht hebben
- Het is hun enige contact met de inwoners van de gemeente
- Ik het prettig vind om inspraak te hebben zonder dat ik daarvoor op bv. een vaste avond ergens hoef te zijn
- Het een goede manier is om burgers mee te laten denken
- Voor bestuurders en ambtenaren is het belangrijk wat er onder de inwoners leeft. Dit verandert natuurlijk steeds....
- De gemeente haar beleid kan toetsen
- Dit een uniek instrument is om de waardevolle mening van diverse burgers te horen, die anders de stap naar een bijeenkomst niet zouden hebben gemaakt.
- Het een goede manier is om meningen te peilen
- Ze zo pas echt weet hoe de burgers erover denken.
- Men dan te weten komt wat er leeft onder de mensen.
- Maar wel met een andere groep, het is belangrijk voor de gemeente om te weten wat de burgers er van vinden
- Men op deze manier makkelijk problemen of zaken waarvoor men aandacht wil vragen kenbaar kan maken bij de gemeente.
- Als de gemeente het gebruikt wel, anders jammer van de kosten en de tijd die er aan besteed wordt
- Ze dan weten wat er leeft. Wel wat met de uitslagen doen!
- Het belangrijk is dat men weet wat er leeft onder de bewoners
- Dit op dit moment de enige mogelijkheid is om je mening te geven
- Kan ik nog iets inbrengen
- Hopelijk B en W eens een keer inziet dat de mening van de burger totaal afwijkt van die van hun!!
- Het een goede manier is om te weten wat er leeft
- De gemeente dan weet wat er onder de bevolking leeft.
- Herhaling is kracht van betrokkenheid
- Er de politieke partijen er voordeel uit kunnen halen
- Het zal vast wel invloed hebben op een of andere manier
- Bevolking wordt actief bij zaken betrokken
- Het begin was goed. maar het zal moeten groeien wil het echt een bijdrage kunnen leveren.
- Zie vorige opmerkingen
- INWONERS HIERMEE EEN MIDDEL HEBBEN OM INVLOED UIT TE OEFENEN EN
- ONTEVREDENHEID KENBAAR TE MAKEN
- Betrokkenheid bevolking gestimuleerd wordt
- Dit een goede methode is om ook anderen uit de gemeente te laten meedenken over bepaalde besluiten
- Je als burger de mogelijkheid hebt om je mening te geven.
- De inbreng van de lokale bevolking zeer gewenst is
- Leuk om zo betrokken te zijn, en van belang voor democratisch proces
- Kan men de stem van de burger horen



- De gemeente dan zienswijzen van burgers hoort en dit hopelijk meeneemt in haar beleid
- Het mijns inziens de enige rechtstreekse manier is om met de burgers van gedachten te wisselen. Als je het goed organiseert is een referendum bijna overbodig geworden.
- Het een goed middel is om te weten wat er onder de bevolking leeft en gedacht wordt over het gemeentelijke beleid.
- De mening van de inwoners kan worden meegenomen
- De burger op deze wijze op een democratische manier toch enigszins invloed kan uitoefenen op de besluitvorming van de gemeente.
- Je zo steeds weet wat er onder de bevolking leeft
- Omdat je je wel meer betrokken voelt bij datgene wat er in de gemeente leeft
- In de hoop dat er toch meer geluisterd word naar de burger.
- De gemeente dan weet wat er onder de bewoners leeft
- Zo weet men globaal de mening van de burgers
- Het een interessant gegeven is om mee te doen laagdrempelig, snel kordaat kunnen reageren, geen bureaucratisch gevoel maar 'direct' contact
- Het een goede manier is om de mening van de bevolking te horen



## Bijlage 3b: Antwoorden open vragen Raad

### Vraag 9:

Geen toelichting gegeven

### Vraag 13:

- Aantal deelnemers uitbreiden
- Afspiegeling van de bevolking dus ook laaggeschoolden en bejaarden zijn
- Alle lagen van de bevolking betrekken en denk aan bejaarden vaak geen internet
- Bepaalde groepen, waaronder ik, spreekt internet niet erg aan, dus bereikbaarheid gemakkelijk maken (voor beginners) leg eens uit hoe het werkt!
- Doorgaan op ingeslagen weg, continuïteit is belangrijk
- Geen mening
- Herkenbaarheid, verschillende stadia van beleidsvorming toetsen (bijvoorbeeld alleen voordat B&W besluit neemt) of nadat B&W besluit neemt of nog door raad goedgekeurd moet worden.
- Ik denk dat het Internetpanel geen verbetering nodig heeft
- Meer duidelijk maken aan de burger wat uiteindelijk met de resultaten wordt gedaan
- Uitbreiden van het aantal panelleden
- Uitkomsten nog meer bekend maken in gemeentecontact, zodat bestuurders er `niet meer om heen kunnen`
- Voor zover ik kan nagaan is het goed zo als het nu gaat
- Weet niet

### Vraag 14:

- Infokrant, gemeentenuws, dit is voor iedereen toegankelijk
- Gemeentelijke kranten
- Internetpanel goed instrument om burgers nog meer bij beleid te betrekken
- In ieder geval op ..... waarbij bestuur en bevolking elkaar daadwerkelijk ontmoet
- Inforestrekking via bijeenkomsten in de kernen
- Internetpanel
- Internetpanel
- Klankbordgroepen
- Ligt aan het kostenplaatje, eventueel inspraakavonden
- Op dit moment nog m.n. lokale krant. Dit zal op termijn wijzigen waarbij internet sterk aan invloed zal toenemen.
- Panel
- Publieke debatten cq inspraakbijeenkomsten daardoor meer betrokkenheid
- Schriftelijke informatie verstrekking/vragen

### Vraag 15:

- Gemakkelijk en snel van bepaald deel van de bevolking te peilen hoe men denkt over een bepaalde zaak
- Goed medium om zo te weten te komen wat onder Twenterands leeft
- In deze tijd internet niet meer weg te denken, naar de toekomst gezien zal er steeds meer gebruik van gemaakt worden
- Ligt aan het kostenplaatje
- Prima medium
- Voor een bestuurder is het van groot belang te weten wat de mening is van de bevolking
- Werkt goed
- Zie vraag 13
- Zoals gezegd, continuïteit is belangrijk en op termijn zal de invloed steeds belangrijker worden



## Bijlage 3c: Antwoorden open vragen College

### Vraag 1:

- De peilingen worden met regelmaat meegenomen bij het samenstellen van nota's
- Eventueel een correctie van of een bevestiging van de eigen mening
- Het is wel een toetsing van beleid maar heeft volgens mij, zeker voor mij geen enkele toegevoegde waarde
- Vaak in gang gezet beleid

### Vraag 2:

- De deelname is beperkt en derhalve niet altijd representatief
- Eventueel een correctie van of een bevestiging van de eigen mening
- Het is wel een toetsing van beleid maar heeft volgens mij, zeker voor mij geen enkele toegevoegde waarde
- Mogelijkheden tot reageren

### Vraag 3:

- Groepen welke niet deelnemen maar wel betrokkenen zijn zullen zich niet altijd kunnen aansluiten bij de uitkomsten
- Eventueel een correctie van of een bevestiging van de eigen mening
- Er wordt veel te weinig geïnvesteerd in goede communicatie van besluiten
- Je zult altijd mensen houden die het ergens wel of niet mee eens zijn

### Vraag 4:

- De panelleden zullen door de interactie meer betrokken zijn bij gemeentebestuur
- Anders denken ze niet mee
- Ik heb het nog nooit gebruikt, zelfs nog nooit gezien of opgezocht, geen toegevoegde waarde
- Iets wat je aangeeft te willen, vind je goed als het ook zo gebeurt.

### Vraag 5:

- De interesse is alleen groot als het een onderwerp uit de directe omgeving betreft.
- Misschien roept de uitkomst reacties op
- Burgers of inwoners opmerking, wie mond tot mond of gewoon even een telefoontje werkt prima zeker voor mij om sommige zaken etc beter te beantwoorden of...
- Er blijven eigen ideeën

### Vraag 6:

- Zie vraag 5 (De interesse is alleen groot als het een onderwerp uit de directe omgeving betreft.)
- Ik denk het wel in welke mate durf ik niet in te schatten

### Vraag 9:

- Zie antwoord 1 (eerste antwoord vraag 1)
- Raad moet naar burgers luisteren

### Vraag 10

- Vindt dit niet belangrijk. Heb invloed nergens aan gemerkt.

### Vraag 11:

Geen toelichting gegeven



**Vraag 12:**

- Goed initiatief
- Kan beter te veel verwachtingen bij deelnemers
- Heb nog nooit bezocht en ook niet gemist.

**Vraag 13:**

- Nog onvoldoende over nagedacht
- Terugkoppeling resultaten rol van de raadsleden
- Meer publicatie over de uitslagen
- Duidelijke uitleg dat uitkomst niet altijd beleid wordt

**Vraag 14:**

- Inspraakavonden/momenten
- Panel
- Internetpanel (dan wel uitbreiden) is snel en doelmatig
- Dorps of kernraden
- Info avonden

**Vraag 15:**

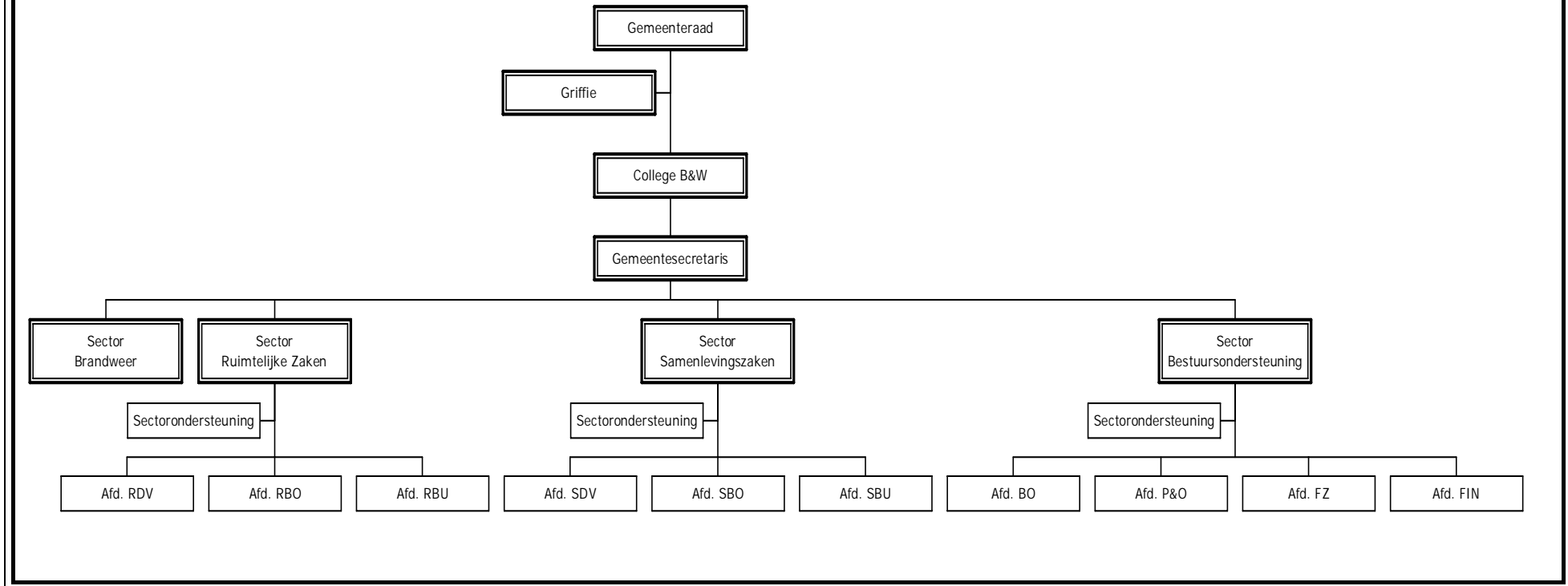
- Alleen als er goede onderwerpen zijn



## Bijlage 4 Organigram Gemeente Twenterand



### Organigram Gemeente Twenterand





## Bijlage 5 achtergrondkenmerken panelleden

### Achtergrondkenmerken behorende bij het onderzoek

| Sexe  | Aantal | Percentage |
|-------|--------|------------|
| Man   | 88     | 63,8%      |
| Vrouw | 50     | 36,2%      |

| Leeftijd | Aantal | percentage |
|----------|--------|------------|
| 16-29    | 16     | 11,6%      |
| 30-49    | 69     | 50,0%      |
| 50-e.o.  | 53     | 38,4%      |

| Hoofdbezigheid                   | aantal | percentage |
|----------------------------------|--------|------------|
| Student/scholier/stagiair        | 3      | 2,2%       |
| Huisvrouw/man                    | 19     | 13,8%      |
| Werkeloos                        | 1      | 0,7%       |
| Baan in loondienst/eigen bedrijf | 94     | 68,1%      |
| Arbeidsongeschikt                | 2      | 1,4%       |
| Gepensioneerd/oaw/vut/rentenier  | 18     | 13,0%      |
| overig                           | 1      | 0,7%       |

| Huishouden                                      | aantal | Percentage |
|---|--------|------------|
| Alleen  | 5      | 3,6%       |
| Alleen zonder kinderen/partner met kinderen     | 2      | 1,5%       |
| Gehuwd/woont samen zonder thuiswonende kinderen | 46     | 33,3%      |
| Gehuwd/woont samen met thuiswonende kinderen    | 74     | 53,6%      |
| Woont bij ouders/verzorgers                     | 10     | 7,2%       |
| Weet niet                                       | 1      | 0,7%       |

| Opleiding | aantal | percentage |
|-----------|--------|------------|
| Laag      | 31     | 22,5%      |
| Midden    | 61     | 44,2%      |
| Hoog      | 45     | 32,6%      |
| overig    | 1      | 0,7%       |

| Wie              | aantal | percentage |
|------------------|--------|------------|
| Briefontvangers  | 76     | 55,1       |
| Vrije aanmelders | 56     | 40,6       |
| Beide            | 5      | 3,6        |
| Missing          | 1      | 0,7        |





Internetpanels waardevol?

| <b>Kern</b>                  | <b>aantal</b> | <b>percentage</b> |
|------------------------------|---------------|-------------------|
| Vriezenveen                  | 60            | 43,5%             |
| Westerhaar-Vriezenveensewijk | 9             | 6,5%              |
| Vroomshoop                   | 44            | 31,9%             |
| Den Ham                      | 25            | 18,1%             |
| Geerdijk                     |               |                   |