

Gezamenlijke beeldvorming bij burgerinitiatieven

Perspectieven in kaart

Wouter Disberg

Januari 2014

Bachelorthesis

Faculteit Gedragwetenschappen

Psychologie

Examencommissie

Prof. dr. J.H. Kerstholt

Dr. J.M. Gutteling

INHOUD

1	Voorwoord	2
2	Samenvatting.....	3
3	Aanleiding.....	4
4	Theoretisch kader.....	6
4.1	Actief burgerschap.....	6
4.1.1	Burgerinitiatieven	6
4.2	Coproductie	8
4.3	Gemeenschappelijke beeldvorming	8
4.4	Framing.....	9
4.4.1	Typen frames	9
4.4.2	Frames en coproductie	11
5	Methode.....	12
5.1	Het onderzoeksontwerp.....	12
5.1.1	Context beschrijving	12
5.1.2	Respondenten.....	13
5.2	Dataverzameling en –analyse	13
5.2.1	Verzamelen van de onderzoeksdata.....	13
5.2.2	Analyseren van de onderzoeksdata.....	14
5.3	Validiteit en betrouwbaarheid	14
6	Resultaten	15
6.1	Casusbeschrijving	15
6.2	Perspectieven op het probleem	15
6.2.1	Issue frame: hoe wordt gekeken naar het probleem?.....	15
6.3	Perspectieven van stakeholders in het samenwerkingsproces	16
6.4	Proces van gemeenschappelijke beeldvorming	19
6.4.1	De doorlopen stappen bij een burgerinitiatief	19
6.4.2	Framing tijdens het proces	19
6.4.3	Mate van gemeenschappelijke beeldvorming	20
7	Conclusie	22
7.1	Frames van stakeholders	22
7.2	Totstandkoming van gemeenschappelijke beeldvorming	24
7.2.1	Beperkingen en vervolgonderzoek	25
	Referenties.....	27
	Bijlage A: Interviewleidraad initiatiefnemers.....	30
	Bijlage B: Interviewleidraad gemeente en commissies.....	32
	Bijlage C: Analyse kader van interviews.....	36

1 VOORWOORD

‘Participatiesamenleving’... hét woord van 2013. Maar wat houdt dit woord eigenlijk in? Wat betekent het om deel te zijn van een participatiesamenleving? Weet u het?

De bovenstaande vragen heb ik aan een aantal mensen uit mijn omgeving voorgelegd. De meesten wisten niet precies wat het woord betekent en voor degenen die het wisten, was het vooral een woord met een negatieve klank: de overheid wil bezuinigen en wij als burgers moeten het oplossen...

Volgens Tegenlicht bevinden we ons in Nederland midden in een transitie. Een transitie waarin we in plaats van consument weer burger kunnen worden (Rotmans, 2013). Maar hoe ziet deze transitie eruit? Wat betekent dit voor u en mij? Hoe kijken wij als maatschappij naar deze ontwikkeling? Of misschien wel belangrijker... hoe kijken wij als individuen naar deze transitie? Graag wil ik u meenemen in een aantal perspectieven van personen die actief betrokken zijn geweest bij een concrete samenwerking tussen de burger en de overheid. Wat vertellen deze perspectieven ons en wat kunnen wij hiervan leren voor de toekomst? Ik nodig u uit om dit onderzoek te lezen als een burger van de huidige maatschappij. En vraag uzelf dan eens af: *‘Wat is uw perspectief en bijdrage aan deze transitie in onze huidige maatschappij?’*

2 SAMENVATTING

De Nederlandse samenleving bevindt zich in een transitie van verzorgingsstaat naar participatiestaat. De participatie van burgers krijgt hierdoor steeds meer aandacht. Burgers gaan aan de slag met initiatieven voor hun wijk en werken samen met de gemeente (coproductie). Dit verloopt echter niet altijd even soepel. In dit onderzoek staat de gemeenschappelijke beeldvorming van de verschillende stakeholders – burgers, gemeente, commissie – die betrokken zijn bij een burgerinitiatief centraal, waarbij gekeken wordt naar de rol van perspectieven. De hoofdvraag van dit onderzoek luidt: *‘In hoeverre is gemeenschappelijke beeldvorming van stakeholders noodzakelijk voor het slagen van burgerinitiatieven?’*

Door middel van narratieve interviews is inzicht verkregen in de beeldvorming van de stakeholders. Deze beeldvorming is onderzocht aan de hand van perspectieven (frames). Vervolgens is gekeken in welke mate deze perspectieven verschillen en overeenkomsten vertonen. Daarnaast is ook in kaart gebracht wat de invloed is van het samenwerkingsproces op de gemeenschappelijke beeldvorming.

Uit dit onderzoek blijken twee conclusies van belang te zijn. Ten eerste blijkt dat de perspectieven ten opzichte van specifieke stakeholders tijdens het samenwerkingsproces veranderen. Ten tweede blijkt dat de stereotyperingen over stakeholders in het algemeen blijven bestaan. Ingaand op het samenwerkingsproces blijkt dat dit invloed heeft op het vormen van perspectieven van specifieke stakeholders. Voorafgaand aan het samenwerkingsproces bleek dat de samenwerking ontstaat op basis van een gedeelde probleemstelling. Om de samenwerking vervolgens op gang te brengen, is het in eerste instantie niet noodzakelijk dat er gedeelde beeldvorming bestaat van de stakeholders ten opzichte van elkaar. Echter, hoe meer deze beelden met elkaar overeenkomen en daarmee dus gedeeld worden, des te beter de samenwerking verloopt. Hieruit kan vervolgens geconcludeerd worden dat gemeenschappelijke beeldvorming van stakeholders, zowel op het probleem als van elkaar, noodzakelijk is om het burgerinitiatiefinitiatief en de daarbij horende samenwerking te laten slagen.

3 AANLEIDING

Ontwikkeling overheid

In de Nederlandse maatschappij vindt er een verschuiving plaats van ‘*government*’ naar ‘*governance*’ (Hajer, Tatenhove & Laurent, 2004; Van Dam, Eshuis & Aarts, 2008). Dit houdt in dat er een verschuiving plaatsvindt van een hiërarchisch sturende overheid, naar een overheid die op verschillende wijzen steeds meer met de samenleving en de burgers is vervlochten. Deze verschuivende relatie tussen burger en overheid is terug te zien in het feit dat de huidige overheid verantwoordelijkheden meer bij de samenleving en daarmee bij de burgers legt. Dit plaatst burgers in een situatie waarin ze verondersteld worden bepaalde (publieke) zaken zelf te organiseren (Hajer, Tatenhove & Laurent, 2004). In plaats van een strakke top-down structuur waarbij de overheid alles bepaalt, lijkt er steeds meer ruimte te komen voor een bottom-up structuur waarbij burgers zelf invloed uitoefenen op het reilen en zeilen van de maatschappij.

Ontwikkeling burger

Door de jaren heen is er ook een ontwikkeling waar te nemen in de mate waarin burgers participeren (Lenos, Sturm & Vis, 2006). Deze ontwikkeling kan worden weergegeven in drie fasen. In de jaren '70 bestond burgerparticipatie vooral door inspraak van burgers, ook wel de *eerste generatie* burgerparticipatie genoemd (Lenos, Sturm & Vis, 2006). Door mondige burgers werd gereageerd op het beleid van de overheid en burgers kregen op deze wijze steeds meer inspraak. De *tweede generatie* kenmerkt zich door interactieve beleidsvorming en coproductie. Burgers krijgen steeds meer gelegenheid om het beleid mede vorm te geven. Deze tweede generatie startte begin jaren '90. De *derde generatie* startte begin deze eeuw tot nu toe. Deze generatie kenmerkt zich door burgerinitiatieven, eigen verantwoordelijkheid en een faciliterende overheid (Lenos, Sturm & Vis, 2006). Deze generaties volgen elkaar in tijd op, maar hebben ook hun bestaansrecht naast elkaar. Dit laatste houdt in dat de ene generatie niet eerst afgelopen hoeft te zijn voordat de andere begint.

Door een toenemend opleidings- en emancipatieniveau (Hurenkamp, Tonkens & Duyvendak, 2006) zijn burgers mondiger, kritischer en veeleisender geworden. Ze leggen zich minder makkelijk neer bij situaties die voor hen ongemakkelijk zijn. Daarmee is de *empowerment* van burgers toegenomen. Niet alleen de overheid lijkt te veranderen, maar ook de algemene ontwikkeling van burgers heeft door de tijd heen een andere vorm aangenomen. Door deze verschuiving vinden er fundamentele veranderingen plaats in de positie van zowel overheden als burgers in deze maatschappij (Van Dam, Eshuis & Aarts, 2008). Burgers nemen vaker zelf een initiatief om iets te organiseren, dit wordt ook wel zelforganisatie genoemd. *Zelforganisatie* van burgers wordt gezien als een belangrijke factor in het verplaatsen van de balans tussen overheidsverantwoordelijkheid en actief burgerschap (Van Dam, Eshuis, & Aarts, 2008). Dit vraagt zowel van de overheid als van de burgers een andere manier van samenwerken.

Samenwerking

De genoemde (gewenste) samenwerking tussen de overheid en burgers lijkt echter lang niet altijd vanzelfsprekend te zijn. In de media en wetenschappelijke literatuur wordt een *kloof* beschreven tussen de overheid en de burger (Tonkens, 2008; Van Woerkum, 2002). Van Woerkum (2002) stelt daarbij dat ambtenaren een andere ‘taal’ spreken dan burgers. Aansluitend daarop schrijft Tonkens (2008) dat ‘de bal bij de burger ligt’ en dat daarmee actief burgerschap wordt aangedragen als de

oplossing voor de kloof tussen burgers en overheid. In hetzelfde artikel schetst Tonkens (2008) tevens dat burgers hierdoor alleen maar meer plichten toebedeeld krijgen. Wanneer er anderzijds gekeken wordt naar de behoeften en wensen van de burgers, is te zien dat een groot deel van de actieve burgers veel meer betrokkenheid en een luisterend oor van de overheid verlangen (Hurenkamp, Tonkens & Duyvendak, 2006). Deze behoeften of wensen van zowel de overheid als de burgers lijken niet op elkaar aan te sluiten, waardoor de leefwereld van burgers tegenover de systeemwereld van ambtenaren gezet kan worden (WRR, 2012). Deze kloof tussen overheid en burgers bemoeilijkt hiermee het samenwerkingsproces. De verschillende partijen en stakeholders lijken dus andere perspectieven te hebben op de problemen die er bestaan en op de manier van samenwerken. Nederland zit midden in een transitie en de interactie tussen burger en overheid loopt nog niet. Wat gaat er mis en wat is er nodig om deze samenwerking te laten slagen?

4 THEORETISCH KADER

4.1 ACTIEF BURGERSCHAP

De *actieve burger* wordt ook wel gezien als burgerschap 3.0, waarbij de burger het initiatief neemt en de gemeente participeert (Van der Heijden, Van Dam, Van Noortwijk, Salverda & Van Zanten, 2011). Deze situatie lijkt op het eerste gezicht een goede ontwikkeling. Maar is het een solide oplossing voor de toekomst? En waar ligt de verantwoording als zaken niet gaan zoals ze gepland waren? Vragen die vaak niet zo snel te beantwoorden zijn. Wel is duidelijk dat *'governance'* steeds meer voorrang krijgt in de huidige maatschappij, waarbij juist de *horizontale* samenwerking tussen overheden, burgers, bedrijven en belangenorganisaties centraal staat bij het oplossen van maatschappelijke problemen (Van der Heijden, 2010; Denters, Tonkers, Verhoeven & Bakker, 2013). Deze participatie van burgers kan daarmee omschreven worden als *'het in een vroegtijdig stadium ontdekken en betrekken van individuele burgers bij de formulering, uitvoering en evaluatie van beleid'* (Edelenbos, Domingo, Klok & Tatenhove, 2006, p. 8). De verantwoordelijkheid voor het oplossen van maatschappelijke vraagstukken ligt hierbij niet alleen meer bij de overheid, maar ook bij de andere partijen. Initiatieven van burgers komen steeds meer voor, zowel in alle sectoren als op alle niveaus, van macro tot micro (Van der Heijden, Van Dam, Van Noortwijk, Salverda & Van Zanten, 2011; Ossenwaarde et al., 2008). Voorbeelden van dergelijke initiatieven variëren van het vernieuwen van speelplekken en voetbalvelden tot het plaatsen van een kerstboom of het organiseren van een buurtfeest. Waar de burgers vroeger lang lid waren van een vereniging, heerst er nu meer een *'ad hoc'*-participatie. De burger verkiest daarmee, in tegenstelling tot vroeger, om zich ergens voor in te zetten voor een korte termijn in plaats van zich te binden voor een lange termijn aan een vereniging of instelling (Wijdeven, Graaf & Hendriks, 2013).

4.1.1 Burgerinitiatieven

Een vorm van actief burgerschap is een initiatief van een burger. Burgerinitiatieven kunnen gezien worden als *'collectieve activiteiten van burgers die zich richten op het verbeteren van de kwaliteit van de buurt op het gebied van leefbaarheid en veiligheid'* (Denters, Tonkers, Verhoeven & Bakker, 2013, p. 7). Burgers bepalen hierbij zelf wat ze willen, hoe ze dat willen bereiken en wanneer ze dat doen. Gemeenten en instellingen hebben daarbij een stimulerende, faciliterende of een coproducerende rol.

Wanneer in het woordenboek gezocht wordt op de definitie van het woord *'initiatief'*, wordt het toegelicht met *'een voorstel of handeling waarmee je iets in gang zet'* (woorden.org). Het betreft hier burgers die door middel van een voorstel of handeling iets in gang zetten voor de maatschappij.

Initiatiefnemers

Zowel mannen als vrouwen nemen initiatieven. Verder geldt dat de initiatiefnemers vooral hoogopgeleid, autochtoon en van middelbare of oudere leeftijd zijn. Daarnaast zijn de initiatiefnemers vaak langdurig woonachtig op één en dezelfde woonplek en hebben initiatiefnemers in de meeste gevallen een bovenmodaal inkomen (Denters, Tonkers, Verhoeven & Bakker, 2013). De *reden van burgers om initiatief te nemen* komt vaak voort uit de wens om vorm te geven aan hun persoonlijke idealen (Van Dam, Salverda & During, 2010; Van der Heijden, Van Dam, Van Noortwijk, Salverda & Van Zanten, 2011) of maatschappelijke problemen op te lossen (Denters, Tonkers, Verhoeven & Bakker, 2013). Hierdoor steunen initiatieven vaak op de passie en het doorzettingsvermogen van mensen.

Deze passie en dit doorzettingsvermogen vloeien voort uit *doelgerichte motieven* of *plicht gebonden motieven*. Het gaat hier vooral om situaties in de eigen buurt (Denters, Tonkers, Verhoeven & Bakker, 2013). Daarnaast is te zien dat burgerinitiatieven, ook al is het vaak niet het primaire doel, leiden tot sociaal-maatschappelijke innovatie (Van der Heijden, Van Dam, Van Noortwijk, Salverda & Van Zanten, 2011). Mensen gaan met elkaar samenwerken, wat nieuwe informele samenwerkingsstructuren tot gevolg heeft. Waar mensen elkaar voorheen niet kenden, vinden ze elkaar rond een maatschappelijk initiatief: er ontstaat nieuwe sociale binding. Saamhorigheid en samen met anderen iets willen doen komen daarmee voort uit *sociale motieven* (Denters, Tonkers, Verhoeven & Bakker, 2013).

Actief burgerschap in de vorm van burgerinitiatieven ontstaat vaak in nauwe contacten tussen bewoners en professionals (Denters, Tonkers, Verhoeven & Bakker, 2013). Burgers staan daarbij centraal en de professionals proberen zich bescheiden op te stellen. Hierbij geldt volgens Denters, Tonkers, Verhoeven en Bakker (2013, p.7) het statement: *'De betrokkenheid van burgers moet niet worden ingevuld maar aangevuld'*. Instanties stellen zich dienend op, in plaats van dominant. De vraag die echter gesteld kan worden is in hoeverre instanties zich ook daadwerkelijk dienend opstellen en of dit in alle gevallen gewenst is? Wel wordt opnieuw duidelijk dat de manier van samenwerken tussen overheid en burger een verandering ondergaat. In de *samenwerking tussen initiatief-nemende burgers en de overheid* ontstaat echter vaak in het begin van het proces al een kloof (Van der Heijden, Van Dam, Van Noortwijk, Salverda & Van Zanten, 2011). Maar wat is de reden dat deze kloof al aan het begin van het proces ontstaat? Eén factor die hierop van invloed kan zijn is dat de overheid vaker te maken heeft met 'klagende' burgers dan met initiatief-nemende burgers. Daarbij worden initiatief-nemende burgers op dezelfde manier behandeld en tegemoet getreden als 'klagende' burgers; de overheid ziet hen als 'een lastig geval'. Dit in tegenstelling tot de burger, die het gevoel heeft dat de overheid juist blij met hem/haar zou moeten zijn, omdat het probleem door henzelf in het publieke domein wordt opgelost (Van der Heijden, Van Dam, Van Noortwijk, Salverda & Van Zanten, 2011). Daarnaast worden burgers vaak gewantrouwd door de overheid in hun intentie. Burgers nemen veelal initiatief vanuit een intrinsieke motivatie om de omstandigheden voor de gemeenschap te verbeteren. Doordat de overheid echter vaak naar de burgerinitiatieven kijkt als eenzijdig of vanuit persoonlijk gewin (*eigenbelang*) van de burger, wordt de motivatie van de initiatiefnemer vaak niet erkend, waardoor er een gevoel van gebrek aan vertrouwen ontstaat bij de burger (Van der Heijden, Van Dam, Van Noortwijk, Salverda & Van Zanten, 2011; Denters, Tonkers, Verhoeven & Bakker, 2013). Denters, Tonkers, Verhoeven en Bakker (2013) stellen echter dat de motivatie van burgers in de praktijk minder eenzijdig is dan door de gemeente wordt verondersteld. De motivatie wordt gevormd door verschillende drijfveren van de burger. *'Iemand kan vanuit sociale of doelgerichte motieven de buurt willen verbeteren en tegelijkertijd vanuit eigenbelang bezwaar maken tegen de vergunningsverlening voor een dakkapel van de buurman'*. (Denters, Tonkers, Verhoeven & Bakker, 2013, p. 21).

Maar wat doet de overheid dan wel om burgerinitiatieven te stimuleren? Zij proberen in te spelen op de verschillende initiatieven van onderop (door de burgers) door deze met advies of praktische hulp te ondersteunen (Denters, Tonkers, Verhoeven & Bakker, 2013). Waar bewoners uit zichzelf nog niet zo actief zijn, proberen gemeenten en instanties burgerinitiatieven te bevorderen door budgetten beschikbaar te stellen en intensievere professionele ondersteuning te bieden.

4.2 COPRODUCTIE

Voor het realiseren van burgerinitiatieven is coproductie tussen de gemeente en burgers noodzakelijk. ‘Coproductie’ kan gezien worden als het organiseren van samenspel tussen bepaalde organisaties en (belangen)groepen. Aansluitend hierop kan coproductie omschreven worden als een proces van gemeenschappelijke beeldvorming dat gericht is op het ontwikkelen van een gezamenlijke beleidspraktijk in een arena van wederzijds afhankelijke actoren (Bekkers, 1996).

Bij coproductie zijn volgens Swarts (2006) vier aspecten van belang, namelijk (1) de aanwezigheid van wederzijds afhankelijke factoren, (2) gemeenschappelijke beeldvorming ten aanzien van de problematiek, (3) de ontwikkeling van een gezamenlijke beleidspraktijk en (4) het behalen van wederzijds voordeel. Een belangrijke component van coproductie is de aanwezigheid van een ‘win-win’-situatie, waarbij het behalen van wederzijds voordeel centraal staat (Swarts, 2006). Een van de dilemma’s van coproductie die echter naar voren komt, is dat het in principe ‘gezamenlijk produceren’ impliceert, maar dat partijen alleen kiezen voor die samenwerking wanneer hun *eigenbelang* voldoende is gewaarborgd (Treisman et al., 2004 in Swarts, 2006). Binnen dit onderzoek zal de focus voornamelijk liggen op het aspect ‘gemeenschappelijke beeldvorming’ van coproductie, om na te gaan in welke mate deze richtinggevend is voor de samenwerking tussen de verschillende partijen en het behalen van een ‘win-win’-situatie.

4.3 GEMEENSCHAPPELIJKE BEELDVORMING

Gemeenschappelijke beeldvorming is het onderdeel van coproductie, waarbij met de belangrijkste actoren na wordt gegaan wat de benadering van het probleem is, welke wederzijdse afhankelijkheden er bestaan en wat de mogelijke oplossingen zijn (Bekkers, 1996). Omdat de verschillende betrokken partijen problemen op een verschillende manier kunnen interpreteren en definiëren, is het van belang om de taal, de percepties en de perspectieven van betrokkenen met elkaar te verbinden (Tops, 1996). Kenmerkend voor het proces van gemeenschappelijke beeldvorming is dan ook dat er tussen de verschillende betrokkenen (stakeholders) sprake is van een gedeelde perceptie ten opzichte van onder andere de aard en de omvang van de verschillende aspecten en belangen (Bekkers, 1996). Tops (1996) stelt ook dat het hierbij *niet* noodzakelijk is dat alle betrokkenen het op alle fronten met elkaar eens moeten zijn en er consensus moet bestaan, maar dat de partijen in het uiteindelijke resultaat iets van hun eigen belang terug kunnen vinden. Een valkuil van de overheid hierbij is dat zij – al dan niet bewust – zoeken naar actoren die dezelfde taal spreken en daarmee ‘veilige gesprekspartners’ zijn (Tops, 1999). Dit is echter niet altijd in het belang van de wijk, in het geval van burgerinitiatieven.

Uit onderzoek van Bekkers (1996) blijkt dat de verschillende partijen karikaturale beelden van elkaar hebben die maar moeilijk doorbroken kunnen worden, waarbij partijen elkaar vaak zien op een ‘wij’-tegen-‘zij’ manier. In een aantal casestudies van Bekkers (1996) bleek daarbij dat het doorbreken van deze karikaturale beelden een belangrijke succesfactor is geweest voor het vormen van een goede samenwerking en het noodzakelijk is dat partijen elkaars taal leren spreken. Wat duidelijk wordt is dat wanneer partijen in ‘wij’-tegen-‘zij’ denken de samenwerking ofwel het coproductieproces niet goed op gang komt. Het vasthouden of loslaten van deze bestaande percepties speelt een rol bij het vinden van situaties waarin alle partijen een bepaald voordeel kunnen halen (Bekkers, 1996). Wanneer er gesproken wordt van gezamenlijk voordeel, kan worden gesproken in de ‘wij’ vorm in plaats van ‘wij’-tegen-‘zij’.

Wanneer beide partijen een bepaald voordeel kunnen behalen, wordt gesproken van een 'win-win'-situatie. Bekkers (1996) beschrijft dat, voor het behalen van deze win-win situatie, het nodig is dat beide partijen erkennen dat ze elkaar nodig hebben. De wederzijdse afhankelijkheden moeten hiervoor worden erkend en als uitgangspunt voor onderhandeling genomen worden. Een voorwaarde om deze wederzijdse afhankelijkheden te zien is het vermogen van partijen om *in de huid van de ander te kruipen*, zonder het eigenbelang uit het oog te verliezen (Bekkers, 1996, p. 182). Bekkers (1996) duidt hier op het feit dat beide partijen moeten inzien wat de belangen van de andere partij zijn en tevens in staat zijn om hierin het eigen belang ook in het oog te houden. Het vraagt ten eerste van een stakeholder om naar zichzelf en naar de eigenbelangen te kijken en daarnaast naar de andere stakeholder en naar diens belangen. Als laatste dient de stakeholder te kijken naar de overeenkomsten rondom het probleem of de vraagstelling van beide partijen.

4.4 FRAMING

Voordat nagegaan kan worden of er sprake is van gemeenschappelijke beeldvorming, is het van belang nader in te gaan op de beeldvorming van het individu (Bekkers, 1996; Dewulf et al., 2009; Kaufman, Elliot & Shmueli, 2003). Hoe mensen kijken naar zichzelf, de ander en het probleem waar men mee geconfronteerd wordt, kan beschreven worden aan de hand van 'frames'. *Frames* zijn 'cognitive shortcuts' die mensen gebruiken om betekenis te geven aan complexe informatie, die mensen helpen de wereld om zich heen te interpreteren en te presenteren aan anderen (Kaufman, Elliot & Shmueli, 2003). Frames bieden deze betekenis door selectieve vereenvoudiging waarbij de percepties van mensen gefilterd worden en een visie geven op het probleem. Daarbij stellen Kaufman, Elliot en Shmueli (2003) dat frames voortbouwen op onderliggende structuren zoals overtuigingen, waarden en ervaringen, waardoor mensen op verschillende manieren hun frames construeren. Frames motiveren dus acties of handelingen, waardoor deze frames een grote rol spelen bij hoe mensen naar dingen kijken en hoe ze vervolgens handelen (Van Bommel, Aarts & Turnhout, 2006). Volgens Benford (1993) zijn frames cruciaal bij gemeenschappelijke beeldvorming, omdat ze richting geven aan individuele en collectieve acties.

Verschillende conceptuele frames die betrokkenen gebruiken in de samenwerking vormen dus een basis van waaruit mensen handelen (Kaufman, Elliot & Shmueli, 2003). Elke betrokkene heeft hierbij zijn/haar eigen perceptie en interpretatie van zijn/haar eigen agenda, de relevantie van verschillende onderwerpen en hun prioriteiten. Hoe stakeholders kijken naar het vraagstuk en naar andere stakeholders refereert daarmee aan de bepaalde waarden, normen en opvattingen van een stakeholder (Bekkers, 1996; Kaufmann, Elliot & Shmueli, 2003). De verzameling van factoren kan hierdoor gezien worden als een set van lenzen of filters waardoor verschillende betrokkenen kijken naar de samenwerking; het vormt een '*conceptueel kader*'. Framing heeft ten slotte invloed op het type en de kwaliteit van onderhandelde overeenkomsten, de oplossingen of bestending van conflicten en de koers van institutionele verandering (Dewulf et al., 2009).

4.4.1 Typen frames

Frames worden in de literatuur op diverse manieren uiteen gezet (Dewulf et al., 2009; Kaufmann, Elliot & Shmueli, 2003). Dewulf et al. (2009) beschrijft dat er veel definities bestaan van frames en geeft een overzicht van verschillende frames die in de literatuur voorkomen. Deze frames kunnen grofweg in twee typen verdeeld kunnen worden: 'cognitive frames' en 'interactional frames'. De *cognitive frames* zijn meer statische schema's, ook wel een lens genoemd, waarmee je de wereld om je heen

waarneemt. De *interactional frames* komen daarentegen tot stand door interactie. Deze gaan er vanuit dat frames meer dynamisch van aard zijn en ook steeds andere vormen aannemen (Dewulf et al., 2009). In dit onderzoek staan drie vormen van cognitive frames centraal, namelijk 'identity frames', 'characterization frames' en 'issue frames'.

Identity frames

Bij 'identity frames' staat de vraag 'Wie ben ik?' centraal, waarbij het gaat over hoe mensen zichzelf zien (Grey, 2003). Het antwoord op deze vraag hangt vaak nauw samen met de sociale groep, gekenmerkt door bepaalde karakteristieken, waarin mensen vinden dat ze behoren en welke rol ze hebben binnen deze sociale groepen of de maatschappij. Een identity frame reflecteert daarmee het belang of de zorgen voor bepaalde kwesties, oorzaken of interesses van een groep of individu (Gray, 2003). Wanneer vervolgens een kwestie een bedreiging lijkt te zijn voor de eigen 'identity', is de persoon geneigd tegenstrijdig ten opzichte van de ander te handelen (Kaufmann, Elliot & Shmueli, 2003). Dit tegenstrijdig handelen uit zich in het negeren van bepaalde informatie, het versterken van banden met gelijkgestemde individuen en groepen en tot het meer negatief karakteriseren van buitenstaanders (Kaufmann, Elliot & Shmueli, 2003).

Characterization frames

Bij 'characterization frames' staat de vraag 'Wie is de ander?' centraal, welke sterk afhankelijk is van het identity frame (Grey, 2003). Het betreft hierbij hoe mensen, vanuit de verklaring over hun eigen identiteit, naar anderen (stakeholders) kijken. Deze nemen vaak de vorm aan van stereotypes, waarbij bepaalde attributen en karakteriseringingen worden toegekend aan andere stakeholders en hoe andere stakeholders worden gezien in het licht van de kwestie (in dit geval het initiatief). Deze karakteriseringingen kunnen zowel positief als negatief van aard zijn (Gray, 2003). Kaufmann, Elliot en Shmueli (2003) geven daarnaast aan dat de toegewezen attributen en karakteristieken heel anders kunnen zijn dan de manier waarop de desbetreffende partij naar zichzelf kijkt. Een voorbeeld hiervan is dat de initiatief-nemende burgers door de overheid nog vaak worden gezien als 'klagende burgers', in tegenstelling tot de burger die het gevoel heeft dat de overheid juist blij met hem/haar zou moeten zijn.

Issue frames

Bij 'issue frames' staat ten slotte de vraag 'Wat is het probleem?' centraal, waarbij het gaat om hoe mensen de kwestie of het probleem framen (Grey, 2003). Welk cognitief frame bestaat er over een bepaald probleem en hoe wordt dit door de verschillende partijen gerepresenteerd? De definitie van een 'probleem' die voor dit onderzoek wordt gebruikt, is de 'kloof tussen een normatieve maatstaf en een voorstelling van een bestaande of verwachte situatie' (Hoogerwerf & Herweijer, 2008). Aangezien een initiatief meestal rondom een probleem wordt bewerkstelligd, is het nodig inzicht te verwerven over hoe de partijen naar de kwestie en daarmee naar het initiatief kijken. De frames zijn daarmee cognitieve heuristieken die mensen gebruiken om een situatie of kwestie te interpreteren (Dewulf et al., 2009).

Het issue frame kan volgens Dewulf et al. (2009) worden onderverdeeld in 'goal frames' en 'attribute frames'. Een *goal frame* beschrijft door welke doelstellingen een kwestie wordt geframed, waarbij de doelstellingen van een individu in zekere mate bepalen hoe er naar een kwestie wordt gekeken (Levin, Schneider & Gaeth, 1998). *Attribute frames* beschrijven daarnaast welke eigenschappen en

kenmerken worden toegewezen aan een kwestie of probleem. De attribute frames laten daarmee zien of een kwestie of probleem positief of negatief wordt gelabeld (Levin, Schneider & Gaeth, 1998).

4.4.2 Frames en coproductie

Zoals eerder aangegeven kunnen frames de basis vormen voor de gezamenlijke beeldvorming die nodig is voor coproductie (Bekkers, 1996; Dewulf et al., 2009; Kaufman, Elliot & Shmueli, 2003). De gehanteerde frames die stakeholders hebben motiveren daarmee de acties die ondernomen worden bij de coproductie, ofwel de samenwerking bij burgers en overheid. De stelling die Bekkers (1996, p. 182) stelt – *‘Een voorwaarde om deze wederzijdse afhankelijkheden te zien is het vermogen van partijen om in de huid van de ander te kruipen, zonder evenwel het eigenbelang uit het oog te verliezen.’* – zegt daarmee ook iets over de manier waarop we naar onszelf kijken (identity frame), hoe we naar de ander kijken (characterization frame) en hoe het centrale probleem of een kwestie benaderd wordt (issue frame) en welk gedrag mensen daar vervolgens aan koppelen (Dewulf et al., 2009; Kaufman, Elliot & Shmueli, 2003). In het proces van het tot overeenstemming komen, het onderhandelen of het gezamenlijk oplossen van een probleem zijn de bestaande frames van de betrokkenen echter niet alleen van invloed, maar kunnen deze processen ook de bestaande frames veranderen (Kaufman, Elliot & Shmueli, 2003). Dit wordt ook wel *‘reframing’* genoemd, wat er voor zorgt dat mensen op een andere manier naar zichzelf, naar anderen en naar het probleem gaan kijken en daarmee ook ander gedrag gaan vertonen.

Daarnaast kan de betekenis die mensen geven aan zichzelf, de ander, het probleem of conflict, of de situatie in het algemeen, tevens gezien worden vanuit de *positioneringstheorie* (Sools, 2010). Het gaat er hierbij om hoe mensen zichzelf positioneren en door anderen gepositioneerd worden. *Actorschap* speelt hierin tevens een grote rol en verwijst naar het vermogen om vorm en richting te geven aan het eigen leven. Ook verwijst actorschap naar de mate waarin mensen zelfsturend zijn, initiëren en richting geven aan veranderingen in relatie tot de omgeving (Sools, 2010). De *actoren* zijn daarmee de personen die in staat zijn zelf veranderingen op gang te brengen (Meijering & Slagter, 2009). Ten slotte neemt Nabben (2009) beide onderdelen samen door te stellen dat het gaat om de houding en competentie van een persoon om zelfsturend te zijn in zijn/haar relatie met de omgeving. Deze theorie beschrijft daarmee dat de betekenis die mensen toekennen aan posities kan variëren aan de hand van het frame waardoor mensen kijken naar de wereld om zich heen (Sools, 2010).

De laatste vijftien jaar is er meer nadruk komen te liggen op het management van complexe netwerken, *de rol van percepties van actoren in interacties binnen netwerken*, gangbaardere evaluatiecriteria en is er meer aandacht voor beleidsinstrumenten in netwerken (Kickert, Klijn & Koppenjan, 1997). Maar wat zijn deze percepties waarover hier gesproken wordt? En in welke mate hebben deze percepties invloed op de interacties en de samenwerking tussen actoren binnen een netwerk? Tot op heden is er nog geen empirisch onderzoek gedaan over de verschillende bestaande percepties van actoren bij een burgerinitiatief en hoe de gezamenlijke beeldvorming tussen stakeholders hierbij tot stand komen. Met dit onderzoek zal getracht worden hierin meer inzicht te verkrijgen. Daarom wordt gekeken naar de percepties van betrokken actoren bij burgerinitiatieven in Enschede aan de hand van de identity-, characterization- en issue frames. De actoren bestaan daarin uit de gemeente, verschillende commissies en de burgers. Daarnaast wordt gekeken in welke mate deze frames overeenkomen en in welke mate er gemeenschappelijke beeldvorming is ontstaan. De

hypothese die gesteld wordt, is dat het slagen van een initiatief dat tot stand komt door samenwerking (coproductie) te maken heeft met de beeldvorming (de frames) die de stakeholders hanteren en daarmee in het bijzonder de burgers die zelf een initiatief ondernemen (initiatiefnemers). Dit leidt tot de hoofdvraag van dit onderzoek: *'In hoeverre is gemeenschappelijke beeldvorming van stakeholders noodzakelijk voor het slagen van burgerinitiatieven?'.* Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden, dienen de volgende deelvragen te worden beantwoord:

1. Hoe zijn de verschillende frames – 'identity frame', 'characterization frame' en 'issue frame' – bij de stakeholders van een burgerinitiatief vormgegeven?
2. Hoe verhouden de frames van de verschillende stakeholders zich tot elkaar?
3. Hoe draagt het samenwerkingsproces bij aan de gemeenschappelijke beeldvorming van stakeholders bij een burgerinitiatief?

5 METHODE

5.1 HET ONDERZOEKSONTWERP

Om inzicht te krijgen in de frames die stakeholders gebruiken bij de samenwerking rondom een burgerinitiatief, is een *verkennend kwalitatief case study onderzoek* gedaan met als doel conclusies te trekken over de mate waarin deze frames met elkaar overeenkomen (Babbie, 1998; Miles & Huberman, 1994; Yin, 2003). De verschillende frames van de stakeholders zijn nauw verweven met de context waarin de burgerinitiatieven plaatsvinden. Om deze reden kunnen de verschillende frames niet afzonderlijk van de context beschouwd worden.

De mate van gemeenschappelijke beeldvorming tussen de stakeholders van een burgerinitiatief is onderzocht aan de hand van twee aspecten. Het eerste aspect zijn de frames die worden gebruikt tijdens de coproductie. Het tweede aspect is hoe gemeenschappelijke beeldvorming tot stand komt. Om inzicht te krijgen in beide aspecten is gebruik gemaakt van een *single embedded case study*. Hierin vormt de gemeente Enschede-Oost en haar beleid rondom burgerinitiatieven de algemene context van de casus. Omdat de rollen, invloeden en verantwoordelijkheden bij burgerinitiatieven erg door elkaar lopen, is het niet haalbaar om het onderzoek te bouwen rondom specifieke initiatieven. In dit onderzoek is daarom gekozen voor vier initiatieven die overeenkomstig van aard zijn en gezamenlijk de casus vormen. Het gaat hierbij om initiatieven over het realiseren van speeltuinen in openbare ruimtes van de gemeente Enschede-Oost. De verschillende typen frames van de stakeholders vormen hierbij de *'embedded unit of analysis'* binnen de casus.

5.1.1 Context beschrijving

In het jaarplan 2013 van stadsdeel Oost van de gemeente Enschede spreekt de wethouder van een nieuwe samenwerking tussen burgers en overheid, waarbij oude patronen losgelaten moeten worden om problemen aan te pakken (Gemeente Enschede, 2013). De rol en verantwoordelijkheid van de burger worden hierin expliciet aangesproken. Dit vraagt van de overheid om vanuit het perspectief van de burger te werken: het los te laten, maar toch op een betrokken wijze blijven stimuleren en faciliteren. De gemeente Enschede neemt daarbij meer een faciliterende rol, in plaats van een sturende of bepalende rol (Gemeente Enschede, 2013). *'Jij maakt de buurt'* is een platform van de overheid waar de burger initiatieven kan indienen die gericht zijn op het verbeteren van de

leefbaarheid in de omgeving. Onder deze noemer wordt niet alleen getracht het burgerinitiatief te stimuleren, maar ook de betrokkenheid te vergroten. Dit heeft ervoor gezorgd dat sinds 2011 de buurten ook beschikken over wijkbudgetten (commissie), die tevens onderdeel zijn van 'Jij maakt de buurt'.

Het oostelijke stadsdeel van Enschede, die de onderzoekseenheid van dit onderzoek vormt, bestaat onder andere uit de wijken Stokhorst en 't Ribbelt. Het betreft hierbij een gebied van ca. 5.000 woningen en 11.000 inwoners. In het afgelopen jaar (2012) hebben zo'n 650 bewoners uit de wijken Stokhorst en 't Ribbelt deelgenomen aan 'Jij maakt de buurt' (Gemeente Enschede, 2013). In deze wijken wordt de leefbaarheid doorgaans als goed beleefd, hoewel men in enkele buurten van deze wijken het idee heeft dat het 'achteruit' gaat. Dit wordt onder andere veroorzaakt door het grote aantal goedkope woningen en veel verhuisbewegingen (Gemeente Enschede, 2013).

5.1.2 Respondenten

Voor dit onderzoek heeft één ambtenaar van stadsdeel Enschede oost deelgenomen, drie leden van de wijk- en budgetcommissie Enschede-Oost en vier initiatiefnemers van geslaagde initiatieven. Van deze acht personen waren er vier vrouw en vier man. De gemiddelde leeftijd van de vier initiatiefnemers was 34 met een standaarddeviatie 5,16. De gemiddelde leeftijd van de ambtenaar en de commissieleden is 56 met een standaarddeviatie 10,95¹. Van de vier initiatiefnemers hebben twee een afgeronde hbo opleiding. De overige twee initiatiefnemers hebben een universitaire opleiding afgerond. Onder de ambtenaar en de commissieleden hadden drie personen een afgeronde hbo opleiding en één persoon een afgeronde mbo opleiding.

5.2 DATAVERZAMELING EN –ANALYSE

5.2.1 Verzamelen van de onderzoeksdata

Voor het in kaart brengen van de verschillende frames die de stakeholders hebben en gebruiken tijdens het samenwerkingsproces bij een initiatief, worden drie frames – identity frame, characterization frame en issue frame – als uitgangspunt genomen. Om inzicht te krijgen in deze frames worden verschillende meetinstrumenten gebruikt (Baarda, De Goede & Teunissen, 2009), namelijk het bestuderen van beleidsdocumenten en individuele narratieve interviews.

Om meer inzicht te krijgen in de *gemeente als stakeholder* zijn er beleidsdocumenten bestudeerd over de rol en de verantwoordelijkheid van de ambtenaren in de samenwerking met andere stakeholders bij burgerinitiatieven. Daarmee is ook gekeken naar de wet- en regelgeving die in de gemeente Enschede geldt. Om daarnaast meer inzicht te krijgen in de functie, doelen en verantwoordelijkheden van de *commissie of wijkraad als stakeholder* in de samenwerking met de andere stakeholders bij een burgerinitiatief, zijn documenten bestudeerd over het project 'Jij maakt de buurt'. Ten slotte zijn er beleidsdocumenten bestudeerd over de *burger als stakeholder* waarbij gekeken werd naar het type buurt waarin het onderzoek is afgenomen en wat de type bewoners en daarmee ook initiatiefnemers zijn. De achtergrondkenmerken zoals scholing, inkomen, sekse en aantal kinderen van de burgers als initiatiefnemers zijn hier ook bij betrokken.

Om vervolgens inzicht te krijgen in de frames die de stakeholders gebruiken en hoe een gemeenschappelijke beeldvorming tussen de stakeholders tot stand kwam zijn *individuele interviews*

¹ Om privacy redenen zijn niet de exacte leeftijden van respondenten weergegeven.

afgenomen (Bijlage A en B). De frames die mensen gebruiken liggen vaak niet aan de oppervlakte en kunnen niet goed inzichtelijk gemaakt worden wanneer dit ‘op de man af’ gevraagd wordt (Kaufman, Elliot & Shmueli, 2003; Sools, 2010, Epstein, 1994). Daarom hebben de afgenomen interviews een *narratief karakter* (McAdams, 2008). Op deze manier kan, door de verhalen en belevingen van de stakeholders die zij construeren uit de gebeurtenissen en ervaringen in het verleden, inzicht verkregen worden in de frames die mensen gebruiken als grondslag voor hun gedrag (Bohlmeijer, 2007; Epstein, 1994; Kaufmann, Elliot & Shmueli, 2003; Sools, 2010). Als basis voor het te vertellen verhaal is de stakeholders – de ambtenaar, het commissielid en de burger – gevraagd om de periode vanaf het moment dat zij werden betrokken bij een burgerinitiatief tot op het moment dat het initiatief werd afgerond te beschrijven in de vorm van een *boek of roman* met *bijbehorende hoofdstukken* en een passende titel. Op deze manier komen de opeenvolgende stappen van het initiatief goed naar voren. Om een goed beeld te krijgen van elk hoofdstuk en hoe de stakeholder kijkt naar zichzelf, de ander(en) en het probleem werd vervolgens gevraagd om elk hoofdstuk van een *deeltitel* en een *korte samenvatting* te voorzien. Daarbij werd ook gevraagd de overgang van het ene naar het andere hoofdstuk te beschrijven. Tevens is gevraagd hoe ze hun eigen rol in het verhaal zien. Tot slot is gevraagd wanneer het initiatief geslaagd was om inzicht te krijgen in de achterliggende doelen.

5.2.2 Analyseren van de onderzoeksdata

Als input voor de *kwalitatieve analyses* zijn de individuele interviews met de verschillende stakeholders van een burgerinitiatief *getranscribeerd*. De data is vervolgens geanalyseerd door middel van *codering*. In de eerste fase is *open codering* gebruikt om categorieën te formuleren uit de algehele tekst van het interview en deze van een label te voorzien. Hiermee zijn de verschillende hoofdstukken van het beschreven boek door de respondenten en de drie frames van stakeholders – identity frame, characterization frame en issue frame – als uitgangspunt genomen. In de daaropvolgende fase van *axiaal codering* werden verbanden gelegd tussen de verschillende categorieën die voortkwamen uit de open codering. Vervolgens zijn de categorieën, waar nodig, aangepast en opnieuw geformuleerd (Strauss & Corbin, 1998). Ten slotte zijn de interviews geanalyseerd door *selectieve codering* op basis van de categorieën die voortkwamen uit de voorgaande fasen. Deze categorieën bestonden uit het identity frame, characterization frame en issue frame en het samenwerkingsproces tussen de stakeholders (bijlage C). In deze fase werden ook de resultaten van de verschillende individuele interviews met elkaar vergeleken op overeenkomsten en verschillen in de verschillende frames en het samenwerkingsproces van stakeholders.

5.3 VALIDITEIT EN BETROUWBAARHEID

Doordat bij kwalitatief onderzoek de onderzoeker zelf het ‘meetapparaat’ is, bestaan er mogelijke dreigingen voor de validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek. Er kunnen twee oorzaken van bedreigingen omschreven worden (Miles & Huberman, 1994):

- *Elite bias*: er wordt meer aandacht besteed aan de mening van vooraanstaande en zeer uitgesproken respondenten, dan de minder mondige respondenten.
- *Holistic fallacy*: de onderzoeker interpreteert de waargenomen gebeurtenissen als meer representatief voor het geheel dan dat werkelijk het geval is.

Deze oorzaken zijn geminimaliseerd door op een *consistente en systematische* manier de data te analyseren aan de hand van een vooropgezet schema (zoals het analyseschema dat wordt ontwikkeld aan de hand van het theoretisch kader van dit onderzoek). Daarnaast verschillen de respondenten

dermate van elkaar in functie, ervaring, leeftijd en sekse, dat ze een goed beeld kunnen geven van de betrokkenen bij burgerinitiatieven van openbare ruimtes in het algemeen. De betrouwbaarheid van het onderzoek kan hierdoor gewaarborgd worden.

Tevens zijn van de interviews audio-opnames gemaakt, waardoor ze op een later moment gecontroleerd en opnieuw gecodeerd konden worden. Na afloop van de interviews zijn de aantekeningen van de interviewer voorgelegd aan de betreffende respondenten, om na te gaan of hij/zij hier ook achter staat (*member checking*). Om de objectiviteit en betrouwbaarheid van de data te waarborgen, zijn 10% van de interviews tevens gecodeerd door een *'critical friend'* (Miles & Huberman, 1994). Op deze manier kan subjectieve interpretatie van de resultaten voorkomen worden en ontstaan concrete en gerichte resultaten waardoor eenduidige conclusies getrokken kunnen worden.

6 RESULTATEN

Om de hoofdvraag – *'In hoeverre is gemeenschappelijke beeldvorming van stakeholders noodzakelijk voor het slagen van burgerinitiatieven?'* – worden de verschillende perspectieven van stakeholders of het probleem bij burgerinitiatieven uiteengezet (issue frame), waarna ook ingegaan wordt op de verschillende perspectieven die bestaan bij de stakeholders (identity frame en characterization frame). Vervolgens wordt ingegaan op de totstandkoming van gemeenschappelijke beeldvorming en in welke mate deze beelden of perspectieven met elkaar overeenkomen. Echter, om de resultaten goed te kunnen duiden, zal eerst kort ingegaan worden op de omschrijving van de casussen die centraal stonden in dit onderzoek.

6.1 CASUSBESCHRIJVING

De case bestaat uit vier afzonderlijk gerealiseerde speeltuinen in Enschede-Oost door vier initiërende burgers. Bij elk van deze vier speeltuinen werden nieuwe speeltoestellen geplaatst en de indeling van de bestaande speeltuin gewijzigd. Op initiatief van de burgers is een samenwerkingsprocedure met de gemeente gestart. Vervolgens werd bij elk van deze speeltuinen samen, door de gemeente en de initiërende burger, gekeken naar opties en mogelijkheden. Wanneer de opties voldeden aan de voorwaarden van *'Jij maakt de buurt'*, werd door de commissie groen licht en budget gegeven voor de uitvoering van het initiatief.

6.2 PERSPECTIEVEN OP HET PROBLEEM

6.2.1 Issue frame: hoe wordt gekeken naar het probleem?

De burger

De basis van het probleem wordt gevormd door de behoefte van ouders om een passende speelplek te hebben voor hun kind(eren). *"...er stond een klimrek en daar was weer een gedeelte van afgebroken en dat lag los in de speeltuin. Dus daar waren die kinderen mee aan het slepen en aan het gooien en... dat stoorde ons!"* (B4, r. 82-64). De speeltuin moet opgeknapt, vernieuwd of veranderd worden. Wanneer dit gerealiseerd is, verdwijnt dit probleem en maakt het plaats voor ervaren problemen die voortkomen uit de nieuw ontstane sociale contacten door het gebruik van de speeltuin. *"...het is nu meer de sociale interactie tussen de kinderen waar we aan moeten gaan werken."* (B2, r. 123-124). De

gemeente wordt hierin tevens gezien als degene die verantwoordelijk is om de speeltuin netjes te houden en het onderhouden. De burger ziet zichzelf met name voor dit laatste niet verantwoordelijk.

De gemeente

De gemeente ervaart meerdere problemen bij burgerinitiatieven. Ten eerste ervaart de gemeente nog steeds problemen dat de overgang naar het project 'Jij maakt de buurt' niet soepel verloopt omdat veel mensen het project niet kennen. Ook is het volgens hen niet mogelijk om veel aan burgers over te laten, omdat zij het idee hebben dat dit in de praktijk niet werkt. *"...je moet de verantwoordelijkheid bij de burgers neerleggen. Maar heel veel burgers die kunnen dat niet..."* (A1, r. 486-487). Daarnaast zien zij het onderhoud, de veiligheid en de verantwoordelijkheid als een probleem wanneer het gaat over burgerinitiatieven zoals het realiseren van speeltuinen.

De commissie

De commissie ziet ook verschillende problemen rond burgerinitiatieven. Allereerst zien zij het als probleem dat veel aanvragen achterstallig onderhoud en klachten betreffen, die voorheen naar de gemeente zouden gaan. *"Waarom geven ze nou de macht uit handen? Is het nou een verkapte bezuiniging?"* (C2, r. 622-623). En daarbij hebben zij het vermoeden dat dit verkapte bezuinigingen van de gemeente zijn. Daarnaast is het volgens hen van belang dat er draagvlak in de wijk bestaat voor een idee dat geïnitieerd wordt door een burger. *"...is dat de moeite waard? Heeft dat draagvlak in de buurt?"* (C3, r. 231). Zij hebben het idee dat de initiatieven niet altijd in het belang zijn van de wijk.

6.3 PERSPECTIEVEN VAN STAKEHOLDERS IN HET SAMENWERKINGSPROCES

6.3.1 De burger

Identity frame van de burger

De burger ziet zichzelf als vader of moeder van een of meerdere kinderen en behoren vanaf dat moment ook tot een andere sociale doelgroep. Ze gaan anders om zich heen kijken en zoeken naar speelplekken voor hun kinderen. *"En we hebben dit huis gekocht en dan kijk je als je kinderen hebt, dan kijk je op een gegeven moment wat er is aan speeltoestellen en dat soort dingen allemaal."* (B1, r. 25-26). *"En die zandbak, dat wist ik van vroeger, dat er speeltoestellen instonden. En tegenwoordig stond er niks meer in."* (B1, r. 27-28). Een plek waar hun kind of kinderen veilig en leuk kunnen spelen is het primaire motief voor het starten van een initiatief. Op het moment dat ze ook in actie komen en de mogelijkheden gaan onderzoeken worden ze initiatiefnemer. In tegenstelling tot het begin van het proces bij een initiatief, ziet de burger zich ook daadwerkelijk als de initiator van het initiatief. *"...ik ben dan de initiatiefnemer."* (B2, r. 72). En *"...dan ben je gewoon het aanspreekpunt..."* (B2, r. 78-79).

Tijdens het proces van het ondernomen initiatief verandert hun kijk op het eigen actorschap voortdurend. Tijdens de vordering van het initiatief ontdekken ze hoeveel invloed ze kunnen uitoefenen (bijv. het kiezen van toestellen en aanvragen van het budget). *"Toen hebben wij dus een aantal speeltoestellen uitgezocht."* (B4, r. 150). Opvallend hierbij is dat ze in eerste instantie niet spreken over 'ik ga een speeltuin realiseren' maar veelmeer over 'ik ga kijken wat er nodig is'. Zo starten ze ook met het indienen van hun idee en merken gaandeweg pas dat zij veel meer zelf moeten doen voor het realiseren van het idee dan zij in eerste instantie wisten. *"...je moet ook draagvlak aantonen, dus je moet met handtekeningen komen, (en) dat soort dingen."* (B3, r. 285-286). En *"Ja en dan moest je dus voor die commissie komen."* (B4, r. 202).

Characterization frame op de gemeente

De burger ziet de gemeente als de *uitvoerder* van het idee dat zij bedenken. In de samenwerking met de gemeente wordt veel gesproken over de bureaucratie, waarbij het van belang is dat je de weg kent. Door de ambtenaar die vanuit de gemeente is aangesteld voor het betreffende stadsdeel wordt veel hulp geboden. *“Hij heeft veel gedaan.”* (B4, r. 441). Echter, door alle regeltjes en de stappen die de burger nog zelf moet ondernemen blijft een karikaturaal beeld van de gemeente als logge organisatie bestaan. Beide aspecten lijken elkaar dan ook tegen te spreken: er is veel mogelijk, maar wel via de wegen van de gemeente. Zo moet bijvoorbeeld het initiatief gerealiseerd worden via de bedrijven van de gemeente, *“Omdat ze altijd met die bedrijven samenwerken.”* (B3, r. 192-193).

Characterization frame op de commissie

De commissie wordt door de burger gezien als ‘de beslisser’, die beslist of het initiatief door gaat of niet. Daarnaast is het voor de burger zowel onduidelijk waar zij precies voor staan en wat ze doen, als welke plek zij hebben in het geheel. *“...ik snapte ook niet wat de meerwaarde was van jijmaaktdebuurt.nl...”* (B1, r. 208).

6.3.2 De gemeente

Identity frame van de gemeente

De gemeente ziet zichzelf bij burgerinitiatieven in eerste instantie als *adviseurs*. *“... en dat wij adviseurs zijn.”* (A1, r. 19). Wanneer het initiatief vervolgens wordt goedgekeurd, zien zij zichzelf als *uitvoerders* van het initiatief.

Vanuit de beleidsplannen mag de gemeente en daarmee de toegewezen ambtenaar voor het betreffende stadsdeel, enkel adviseren bij de initiatieven van burgers. De betreffende ambtenaar is daar niet blij mee, omdat de verantwoordelijkheid voor het slagen van het initiatief vervolgens ook bij hem ligt. *“Wij zouden veel meer zeggenschap moeten hebben als gemeente zijnde.”* (A1, r. 329- 330). Naar eigen zeggen heeft hij te weinig invloed op het proces en is hij dan ook niet blij met de invulling van zijn functie bij burgerinitiatieven. Wel vindt hij het goed dat burgers zelf initiatieven nemen, maar de gemeente moet de beslissing kunnen maken, wat nu niet het geval is.

Characterization frame op de burger

De gemeente ziet de burger als initiator of initiatiefnemer. In tegenstelling tot de vroegere regeling (BIA – Buurt in Actie) hebben burgers nu meer verantwoordelijkheid. *“...nou wij regelden eigenlijk dat soort dingen en daarna is dat jij maakt de buurt wijkbudgetten gekomen. En daar moeten echt de bewoner zelf initiatief nemen om iets voor elkaar te krijgen”* (A1, r. 160-162). Volgens de ambtenaar van de gemeente moet deze verantwoordelijkheid daar echter niet liggen, omdat zij deze vrijheid niet aan kunnen. Burgers weten niet goed wat er mogelijk is en de enkele initiatiefnemers uit de buurt zijn daarmee uitzondering op de regel.

Characterization frame op de commissie

De gemeente ziet de commissie als de ‘beslissers’ of een initiatief wel of niet wordt uitgevoerd. *“...de voorzitter van de wijkbudgetcommissie. En als die zegt dat is goed ... Dan ga ik dus offertes aanvragen en dan ga ik dus helemaal uitwerken wat het precies wordt.”* (A1, r. 197-201). Hoewel zij deze functie

hebben, wordt er aangegeven dat het moeilijk is met hen te overleggen. Volgens de ambtenaar van de gemeente willen zij geen geld uitgeven aan het achterstallig onderhoud in de betreffende wijken, maar ligt de focus voornamelijk op het 'zuinig zijn met geld'.

6.3.3 De commissie

Identity frame van de commissie

De commissie ziet zichzelf als beoordelaar van- en beslisser over initiatieven van burger. Zij bepalen waar het geld naartoe gaat en of het van toegevoegde waarde is voor de betreffende wijk. *"...wij overleggen of we dat goed vinden, of het aan de spelregels voldoet, of het draagvlak heeft of dat het door kan gaan."* (C3, r. 41-42). Daarnaast krijgen ze ook veel klachten doorgestuurd van de gemeente, waar ze volgens zichzelf niet voor bedoeld zijn. Hierdoor ontstaan er vragen over hun eigen actorschap – omdat ze daarvoor niet zijn – en weten ze niet altijd wat ze met de klachten en toegewezen positie moeten doen.

Characterization frame op de burger

De burgers worden gezien als initiatiefnemers, waarbij ze zelf ideeën mogen indienen en mogen bepalen wat ze zelf willen voor hun wijk. Wel wordt aangegeven dat dit vaak dezelfde mensen zijn en dat er maar weinig initiatieven binnenkomen van burgers uit de betreffende wijk. Het zijn vaak dezelfde mensen, omdat zij ook de weg weten. *"...want het is wel een bepaald groepje die weet hoe het werkt."* (C3, r. 467) Maar het is eigenlijk de bedoeling dat burgers zichzelf zien als initiatiefnemer en ook zelf initiatief nemen. Echter, doordat de gemeente steeds meer klachten doorstuurt naar de commissie, ervaren zij ook dat steeds meer burgers komen met klachten – in plaats van initiatieven. *"Ja en eigenlijk zal je denken, dat is iets voor de gemeente, maar die is dus naar ons doorgestuurd. Dus dan moeten wij gaan beoordelen..."* (C3, r.229-231).

Daarnaast weet de commissie niet waarom de overige burgers niet komen met initiatieven voor de wijk en wijzen het veelal toe aan gemakzucht. De vragen die dan spelen zijn: *"Waarom komt er niks? waarom komt er niks van de mensen?"* (C1, r. 453-454). Burgers die nu initiatief nemen worden daarom opnieuw gezien als 'uitzondering op de regel'.

Characterization frame op de gemeente

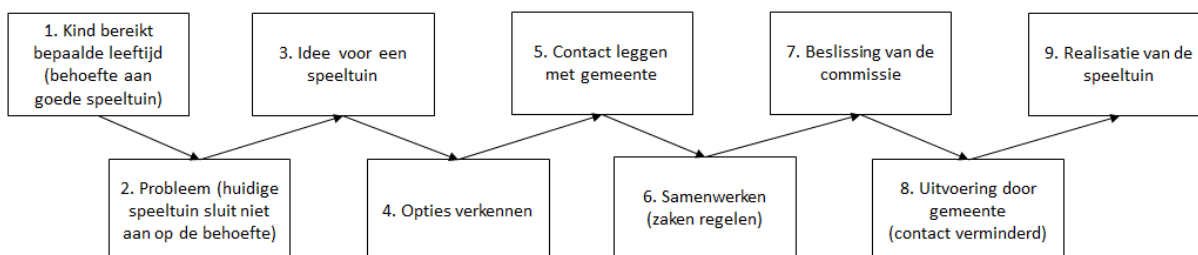
De commissie ziet de gemeente als geldschieter en regelgever. Hoewel de regels vaak niet duidelijk zijn, geven ze wel het geld onder bepalende omstandigheden waarin het geld mag worden uitgegeven. *"De gemeente zeg van hier heb je geld. En vervolgens zeggen ze: met dat geld moet je wel bij ons boodschappen doen. En bij onze partners moet je boodschappen doen."* (C2, r. 438-440)

Daarnaast bestaat er het beeld dat de gemeente niet samen wil werken met zowel hen als commissie als met de burgers, maar nog steeds taken uitdeelt en alles in de hand wil houden. *"We hebben de laatste tijd een beetje het idee, dat de gemeente zelf gewoon... die heeft wel zoiets van ja, we geven een wijkbudget en daar mag over beslist worden uit de buurt. Maar eigenlijk willen we wel zelf héél graag de regie houden..."* (C3, r. 344-346). Het beeld van de gemeente dat het een hiërarchisch sturende overheid is die zegt iets uit handen te geven maar het vervolgens niet doet, blijft bestaan. Dit frame zegt daarmee met name iets over de gemeente als systeem en niet over de ambtenaar die afgevaardigde is van de gemeente.

6.4 PROCES VAN GEMEENSCHAPPELIJKE BEELDVORMING

6.4.1 De doorlopen stappen bij een burgerinitiatief

Wanneer burgers initiatief nemen, doorlopen ze de verschillende stappen zoals weergegeven in figuur 1. Het begint meestal bij gezinsuitbreiding of wanneer kinderen een bepaalde leeftijd bereiken (1). Op dat moment ontstaat er behoefte aan een passende speeltuin. Wanneer er in de wijk geen passende speeltuin aanwezig is, ontstaat het probleem: er is geen goede speelplek voor de kinderen in de buurt (2). Vanuit dit probleem ontstaat het idee dat er iets moet gebeuren (3). Deze ideeën variëren van het opknappen, vernieuwen tot het veranderen van de indeling van de speeltuin. Vanuit deze ideeën ontstaat de vraag: 'Wat is er eigenlijk mogelijk bij de gemeente?'. Om deze vraag te beantwoorden worden de opties om iets aan de speeltuin te laten doen verkend (4). Dit verkennen gebeurt op verschillende wijzen, zoals via de website van de gemeente een klacht indienen, via een flyer van 'Jij maakt de buurt' of via contacten die men heeft. Vanuit deze kanalen komt met in contact met de gemeente (5). Hier start het samenwerkingsproces en wordt voor de burger duidelijk dat hij of zij wordt gezien als initiatiefnemer (6). De initiatiefnemer volgt de procedure om handtekeningen uit de buurt te verzamelen en krijgt van de gemeente informatie en advies om dingen uit te zoeken. Wanneer er voldoende draagvlak is vanuit de buurt (voldoende handtekeningen), een goede financiële planning en een ontwerp, gaat de commissie er naar kijken. Deze beslist vervolgens of het door gaat en of er nog eventuele aanpassingen plaats moeten vinden (7). Wanneer de commissie beslist dat het door gaat, krijgt de gemeente de opdracht om het uit te laten voeren (8). Op dat moment wordt het contact tussen de burger, commissie en gemeente erg verminderd. Ten slotte wordt de speeltuin gerealiseerd (9).



Figuur 1. De doorlopen stappen van een burgerinitiatief.

6.4.2 Framing tijdens het proces

In het proces van de uiteengezette stappen van het initiëren tot het realiseren van een burgerinitiatief, bestaan er verschillende frames. Daarnaast is te zien dat deze niet enkel ontstaan, maar dat ze ook kunnen veranderen op bepaalde momenten. Zo ontstaat bij stap 2 het issue frame van de burger. Er wordt een probleem ervaren en het betreffende issue frame motiveert de burger om in actie te komen. De opties worden vervolgens verkend, zowel bij stap 3 als stap 4.

Bij stap 5 is te zien dat wanneer de burger in contact komt met de gemeente, het eigen identity frame van de burger verandert van 'burger met een idee' naar 'initiatiefnemer'. Het is opvallend, omdat in figuur 1 dit pas bij stap 5 verandert en niet aan het begin van het proces, bijvoorbeeld bij stap 2 of 3. Tijdens het verdere verloop vanaf stap 5 blijft dit identity frame van 'initiatiefnemer' aanwezig en wordt het versterkt. Burgers ontdekken dat ze veel meer invloed kunnen uitoefenen op het eindresultaat dan zij vooraf veronderstelden. Ze hebben hierbij het idee dat zij ervoor kunnen zorgen dat de speeltuin gerealiseerd wordt.

Door de handelingen die de initiatiefnemer vervolgens bij stap 6 moet ondernemen, wordt het eigen identity frame van initiatiefnemer versterkt. Op datzelfde moment wordt door deze handelingen ook het beeld van de gemeente als bureaucratisch systeem opnieuw versterkt. Hoewel de afgevaardigde van de gemeente hierin als positief wordt ervaren, versterkt het bureaucratisch proces het characterization frame van de gemeente als 'logge of bureaucratische' organisatie. Hier wordt dus bewust of onbewust het onderscheid gemaakt tussen personen van de gemeente en de gemeente als organisatie.

In de aanloop van stap 7 komt de burger ook in contact met de commissie, naast het contact dat hij/zij heeft met de gemeente. Omdat de burger al samenwerkt met de gemeente, wordt niet duidelijk waarom die commissie er is, wat de toegevoegde waarde hiervan is en wat de samenhang tussen de gemeente en de commissie is. Het characterization frame van de burger op de commissie blijft onduidelijk. Wel is duidelijk dat de commissie beslist of het initiatief doorgaat en het gerealiseerd zal worden.

Ten slotte valt bij stap 9 op dat op het moment dat de speeltuin gerealiseerd is, het issue frame van de burgers verandert. Het probleem waarvoor zij een initiatief gestart waren is opgelost en zij vestigen nu de aandacht op het gebruik van de speeltuin en de sociale contacten die daar plaatsvinden tussen zowel kinderen als ouders. Het issue frame van de gemeente en de commissie blijven echter zoals het tevoren was: het realiseren van onderhoud van de speeltuin(en) en draagvlak in de wijk. De samenwerking lijkt hier vervolgens te stoppen, mits burgers een nieuw probleem ervaren. Dit nieuwe probleem kan eventueel voortkomen uit het probleem dat is opgelost.

6.4.3 Mate van gemeenschappelijke beeldvorming

Om na te kunnen gaan in hoeverre er gemeenschappelijke beeldvorming is ontstaan door het proces van een burgerinitiatief, worden de frames – identity frame, characterization frame en issue frame – beschreven aan de hand van hoe zij vormgegeven werden voorafgaand aan het initiatief en hoe zij achteraf worden vormgegeven.

Identity frame en characterization frame

Wanneer gekeken wordt naar de identity frames en characterization frames is te zien dat na het samenwerkingsproces de frames van de stakeholders veelal overeenkomen (tabel 1). Zo ziet de burger zichzelf achteraf als initiatiefnemer en zien de gemeente en de commissie de burger achteraf nog steeds als initiatiefnemer. Opvallend is wel dat het identity frame van de burger verandert en hier dus geen gemeenschappelijke beeldvorming over bestond voorafgaand aan het initiatief van alle stakeholders.

Het characterization frame van de burger op de gemeente lijkt door het realiseren van het initiatief ook te veranderen van enkel 'uitvoerder' naar 'adviseur' en 'uitvoerder'. De overige stakeholders blijven hetzelfde frame houden van de gemeente. Daarnaast is opvallend dat het characterization frame van de burger op de commissie ook sterk verandert. Zo wisten de burgers vooraf niet van het bestaan van de commissie en zien zij achteraf de commissie als beslisser over het wel/niet doorgaan van het initiatief. Het blijft echter wel onduidelijk wat hun functie is en hoe zij samenwerken met de gemeente. De frames van de overige stakeholders op de commissie blijft hetzelfde tijdens het proces van het realiseren van het initiatief.

Tabel 1. Mate van gemeenschappelijke beeldvorming in kaart gebracht.

	Burger	Gemeente	Commissie
Burger	Burger op zichzelf: - Vooraf: burger met een idee - Achteraf: initiatiefnemer van het proces	Gemeente op de burger: - Vooraf: initiatiefnemer - Achteraf: initiatiefnemer	Commissie op de burger: - Vooraf: initiatiefnemer - Achteraf: initiatiefnemer
Gemeente	Burger op de gemeente: - Vooraf: uitvoerder - Achteraf: adviseur, uitvoerder	Gemeente op zichzelf: - Vooraf: adviseur en uitvoerder - Achteraf: adviseur en uitvoerder	Commissie op de gemeente: - Vooraf: regelgever, uitvoerder - Achteraf: regelgever, uitvoerder
Commissie	Burger op de commissie: - Vooraf: weet niet van bestaan - Achteraf: degene die beslissingen maakt, maar verder onduidelijk	Gemeente op commissie: - Vooraf: degene die beslissingen maakt - Achteraf: degene die beslissingen maakt	Commissie op zichzelf: - Vooraf: degene die beslissingen maakt - Achteraf: degene die beslissingen maakt

Issue frame

Opvallend in de gemeenschappelijke beeldvorming van het issue frame – de speeltuin – is dat het *vooraf* overeenkomsten vertoont bij de verschillende stakeholders (tabel 2). Elke stakeholder wil namelijk dat er een speeltuin is waar kinderen goed kunnen spelen: er zijn speeltoestellen, een veilige speelomgeving en er is onderhoud van de toestellen. De commissie lijkt hierbij als enige ook het belang van draagvlak te benadrukken.

Tabel 2. Gemeenschappelijke beeldvorming bij het issue frame.

	Vooraf	Achteraf
Burgers	Ontbreken van een gepaste speelplek voor kind	Probleem is opgelost, nu aandacht voor gebruik van speeltuin en sociale contacten
Gemeente	Veiligheid en onderhoud van speeltoestellen	Veiligheid en onderhoud van speeltoestellen
Commissie	Onderhoud en draagvlak van speeltoestellen	Onderhoud en draagvlak van speeltoestellen

Wanneer echter gekeken wordt naar de gemeenschappelijke beeldvorming *achteraf* van een burgerinitiatief, zijn er veel meer verschillen te zien in hoe zij naar het probleem kijken; in dit geval de speeltuin. Zo ervaart de burger geen probleem meer in het wel/niet aanwezig zijn van de speeltuin of het onderhoud ervan. De burgers zijn veel meer bezig met nieuwe aandachtspunten die naar voren komen bij de gerealiseerde speeltuin, namelijk het gebruik ervan en de sociale contacten die hierbij ontstaan. De gemeente en commissie echter benadrukken nog steeds het probleem van onderhoud van de speeltuin. Hierbij voegt de gemeente het belang van veiligheid toe en de commissie het belang van draagvlak. Deze twee aspecten en het belang van onderhoud is niet terug te zien bij het issue frame van de burger.

7 CONCLUSIE

De Nederlandse maatschappij bevindt zich op dit moment in een transitie van verzorgingsstaat naar participatiemaatschappij (Van Dam, Eshuis & Aarts, 2008; Hajer, Tatenhove & Laurent, 2004; Lenos, Sturm & Vis, 2006). De burgers krijgen steeds meer verantwoordelijkheden en dit vraagt een nieuwe manier van samenwerken tussen de overheid, burgers en andere instanties. Burgers zijn nu vaker initiatiefnemers voor vernieuwingen in de openbare ruimte, terwijl de gemeente en haar instanties de adviserende en uitvoerende rol op zich nemen. In dit onderzoek staat de gemeenschappelijke beeldvorming tussen de stakeholders van een ‘burgerinitiatief’ centraal. Deze gemeenschappelijke beeldvorming is onderzocht aan de hand van de frames (of perspectieven) van stakeholders. Om hier inzicht in te krijgen is gekeken naar hoe de stakeholders hun frames vormgeven (*deelvraag 1*), hoe deze frames zich vervolgens met elkaar verhouden tussen de stakeholders (*deelvraag 2*) en hoe gemeenschappelijke beeldvorming tot stand is gekomen in het samenwerkingsproces van stakeholders (*deelvraag 3*). Deze drie aspecten worden hier nader toegelicht, om de hoofdvraag van dit onderzoek te kunnen beantwoorden: *‘In hoeverre is gemeenschappelijke beeldvorming van stakeholders noodzakelijk voor het slagen van burgerinitiatieven?’*.

7.1 FRAMES VAN STAKEHOLDERS

In dit onderzoek is gekeken naar de drie frames die van toepassing zijn op stakeholders, namelijk het ‘identity frame’, het ‘characterization frame’ en het ‘issue frame’. Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat de drie frames van invloed zijn op het samenwerkingsproces. Andersom geldt dat het samenwerkingsproces zelf ook van invloed is op deze frames. Het gaat hierbij om de representatie van de frames bij de *specifieke stakeholders* of betrokkenen van het burgerinitiatief, zoals op de ambtenaar en de gemeente en niet om de frames op algemeen niveau zoals de gemeente als organisatie.

Ingaand op deze specifieke frames is te zien dat bij de start van de samenwerking de burger zichzelf ziet als ‘een burger met een idee’. Deze burger neemt vervolgens contact op met de gemeente met als doel de openbare leefruimte – en in het geval van de casus: een speeltuin – aan te passen en geschikt te maken voor de betreffende doelgroep (issue frame). De gemeente wordt hierbij gezien als uitvoerder (characterization frame). Een beeld op de commissie – de derde stakeholder bij een burgerinitiatief – is hierbij nog niet gevormd (characterization frame). *Achteraf* zijn deze frames van de burger echter *veranderd*. De burger ziet zichzelf nu als ‘initiatiefnemer’ (identity frame). De ambtenaar – en niet de gemeente als geheel – is daarbij de ‘adviseur’ en vervolgens ook de ‘uitvoerder’ (characterization frame). De leden van de commissie maken vervolgens de beslissing of het initiatief al dan niet uitgevoerd gaat worden (characterization frame). Wanneer de speeltuin is goedgekeurd door de commissie wordt het gerealiseerd. Nu de speeltuin is gerealiseerd, verdwijnt het initiële issue frame van de burger en maakt het plaats voor een nieuw issue frame. Het gaat niet meer om het realiseren van de speeltuin, maar om het gebruik ervan door verschillende kinderen en de sociale contacten die hieruit voortkomen.

De eerste conclusie van dit onderzoek die uit de voorgaande beschrijving voortkomt, betreft de invloed van het samenwerkingsproces op de vormgeving van de frames van de specifieke (initiatief nemende) burgers. Met name bij de burger is dit verschil te zien in de manier waarop de frames werden vormgegeven *voor- en achteraf* aan het samenwerkingsproces. Zo ziet de burger zichzelf in eerste

instantie als 'een burger met een idee' en achteraf als 'initiatiefnemer' (identity frame). Wanneer vervolgens ook gekeken wordt naar de *overeenkomsten* en *verschillen* met de frames van de commissieleden en de ambtenaar van de gemeente, is te zien dat bij hen *niet* een soortgelijke verandering optreedt. Bij hen is, zowel voorafgaand aan het samenwerkingsproces als achteraf, elk frame hetzelfde gebleven. Ook het probleem blijft hetzelfde, namelijk: onderhoud van de speeltuin en draagvlak van de buurt (issue frame). Er is daarmee in eerste instantie een verschil te zien in de manier waarop de frames van de specifieke stakeholders al dan niet veranderen door het samenwerkingsproces. Wanneer vervolgens gekeken wordt naar de *inhoudelijke* verschillen en overeenkomsten van de frames van de specifieke stakeholders, wordt duidelijk dat de identity en characterization frames na het samenwerkingsproces vrijwel geheel met elkaar overeenkomen. De burger is de initiatiefnemer, de ambtenaar van de gemeente is de adviseur en uitvoerder en de commissie beslist of het initiatief wordt gerealiseerd.

Het *issue frame* van de stakeholders verschilt echter tussen stakeholders achteraf. Voor de burger bestaat het initiële probleem van het realiseren van een speeltuin niet meer en maakt het plaats voor problemen die voortkomen uit nieuwe sociale contacten van de gebruikers. De ambtenaar van de gemeente en de commissieleden zien het onderhoud en de veiligheid echter nog steeds als een probleem. Het issue frame werd daarbij vormgegeven door doelen van de stakeholders op dat moment en is een sturende factor voor de samenwerking tussen de stakeholders. Wanneer dit initiële probleem is opgelost, bestaat er dus geen gedeeld probleem meer. Dit resulteert vaak in een afsluiting van de samenwerking. Daarmee kan als tweede geconcludeerd worden dat de samenwerking tussen stakeholders enkel tot stand komt op basis van overeenkomsten in het issue frame. Dit staat los van de overeenkomsten en de verschillen van de identity en characterization frames van de stakeholders.

Hoewel uit het voorgaande blijkt dat de identity en characterization frames van de specifieke stakeholders veranderen en achteraf aan het samenwerkingsproces vrijwel geheel overeenkomen, blijven deze frames sterk onder invloed van *stereotypering*. Het gaat hierbij niet meer zozeer over de betreffende frames van specifieke stakeholders als de initiërende burger of de ambtenaar, maar op *algemeen niveau* van 'de burger' of 'de gemeente'. Zo ziet de burger de gemeente als een bureaucratische organisatie, met name door de hoeveelheid stappen die zij moeten doorlopen en alle regels die gesteld worden bij het ontwikkelen en realiseren van het idee. De communicatie met de gemeente en het vaak lange wachten zonder duidelijke reden spelen hierin ook een grote rol. Verwacht zou kunnen worden dat door het goede contact met de afgevaardigde van de gemeente (de ambtenaar), dit karikaturale beeld van de gemeente als logge bureaucratische organisatie zou kunnen veranderen. Toch blijkt dat dit beeld van de burger op de gemeente (en commissie) maar moeilijk doorbroken kan worden (Bekkers, 1996). Het characterization frame van de burger op de specifieke ambtenaar van de gemeente is daarentegen wel positiever dan het algemene characterization frame van de burger op de gemeente.

Dit verschil is ook terug te zien in de frames van de ambtenaar en de commissieleden op de burger. De initiatief nemende burger wordt door de gemeente en commissie veelal als 'uitzondering op de regel' gezien. Maar weinig burgers nemen initiatief en als er een initiatief genomen wordt, zijn het vaak dezelfde mensen die dit initiatief nemen. Dit lijkt te duiden op een karikaturaal beeld van de burger die over het algemeen geen initiatief wil nemen. Daarnaast blijkt dat het merendeel van de burgers contact opneemt aan de hand van een klacht die zij hebben, in plaats van een werkelijk initiatief voor

te stellen. Dit resulteert in een situatie dat wanneer er daadwerkelijk een burger bij de gemeente of commissie komt met een initiatief, deze zich vaak moet 'bewijzen' door te laten inzien dat hij of zij het kan. Wanneer dit resulteert in een daadwerkelijk initiatief, verandert het characterization frame van de gemeente of commissie vervolgens enkel op de desbetreffende initiërende burger. Het beeld op de burgers in het algemeen in de buurt verandert niet.

De derde conclusie die gesteld kan worden uit beide voorbeelden is dat het *karikaturale beeld* van de specifieke stakeholders van de algemene groepen sterk aanwezig blijft (Bekkers, 1996). Dit geldt zowel voor de burger op de gemeente en de commissie, als voor de gemeente en commissie op de burger. Deze karikaturale beelden zouden er ook op kunnen wijzen dat er inderdaad een (grote) *kloof* bestaat tussen de burger en de gemeente (Tonkens, 2008; Van Woerkum, 2002). Wanneer de burger de gemeente blijft zien als een organisatie die moet zorgen dat de problemen worden opgelost, komt de samenwerking niet goed op gang. En wanneer de gemeente (en commissie) de burger blijft beschouwen als personen die niet in staat zijn om zelf publieke zaken te regelen en initiatieven te nemen, zal dit de samenwerking niet bevorderen. Wat hieruit geconcludeerd kan worden is dat de praktijk weerbarstiger lijkt te zijn bij het samenwerken tussen stakeholders bij burgerinitiatieven en dat het lastig is om dit te veranderen. De bestaande karikaturale beelden die stakeholders hebben over elkaar, zijn lastig te doorbreken. Zowel bij de burger, de commissie als de gemeente lijkt de vraag steeds meer te gaan leven 'hoe' deze samenwerking goed en soepel kan gaan verlopen.

7.2 TOTSTANDKOMING VAN GEMEENSCHAPPELIJKE BEELDVORMING

De vraag die uit de bovenstaande conclusies rijst, is hoe het samenwerkingsproces dan bijdraagt aan de gemeenschappelijke beeldvorming van de stakeholders bij een burgerinitiatief. Aan de hand van de resultaten kunnen een aantal stappen worden geformuleerd die de burgers doorlopen wanneer zij een initiatief indienen bij de gemeente en/of commissie. Hoewel de frames van de stakeholders veranderen tijdens het samenwerkingsproces, is het opvallend dat tijdens het proces het 'samen iets produceren' of realiseren – een speeltuin in dit geval – wel centraal staat. Er is dus daadwerkelijk sprake van *coproductie*. Echter, dit is slechts voor de duur van het initiatief zelf. Dit zou erop kunnen wijzen dat de samenwerking tussen de stakeholders, zoals eerder genoemd, *probleemgestuurd* is en voor een relatief korte termijn. Het proces van coproductie komt daarbij tot stand door het gedeelde issue frame.

Wanneer daarnaast gekeken wordt naar het verloop van het samenwerkingsproces, blijkt uit de resultaten dat het als burger van belang is 'de weg te weten' om een initiatief soepel en snel te laten verlopen. Wanneer een burger dus een nieuw idee krijgt voor een initiatief, weet hij/zij dat de rol van de burger 'initiatiefnemer' is. Ook blijkt dat het hebben van 'lijntjes' in het netwerk van de burgers ervoor kan zorgen dat zij snel bij de juiste personen weten te komen voor het realiseren van het initiatief. Hiermee wordt het 'ambtelijk apparaat' deels omzeild. Wanneer burgers de juiste weg weten, wordt het samenwerkingsproces als meer positief ervaren.

Kickert, Klijn en Koppenjan (1997) beschrijven in hun onderzoeken dat de rol van percepties van actoren in interacties binnen netwerken steeds meer aandacht krijgen. Maar wat zeggen de voorgaande conclusies over de percepties van actoren in interacties binnen netwerken? Uit dit onderzoek blijkt dat de rol van perceptie een sturend aandeel heeft in de interacties tussen de stakeholders. Het issue frame blijkt sturend te zijn voor de samenwerking tussen burger en overheid.

Wanneer het identity frame en characterization frame meer overeenkomen, verloopt het samenwerkingsproces beter. Dit is bijvoorbeeld terug te zien wanneer de burger zichzelf ook als initiatiefnemer ziet. De resultaten van dit onderzoek sluiten daarmee aan op wat Kickert, Klijn en Koppenjan (1997) stellen. Maar is het dan noodzakelijk om in alle drie de frames een gezamenlijk beeld te vormen bij de stakeholders om een initiatief te laten slagen en te realiseren in de praktijk?

Uiteindelijk kan geconcludeerd worden dat bij aanvang van de samenwerking bleek dat vooral het issue frame overeenkomsten vertoonde. Om de samenwerking aan te gaan is het daarom van belang dat het issue frame tussen de stakeholders overeen komt. Daarbij bleek uit het onderzoek dat wanneer de stakeholders met elkaar gingen samenwerken er weinig overeenkomst was in de identity en characterization frames. Wanneer er ook bij dit issue frame een verschil optreedt tussen de stakeholders die op geen enkele manier meer overeenkomstig is, stopt daar ook de samenwerking. De samenwerking stopt tevens wanneer het probleem voor een van de stakeholders is opgelost. Daarnaast blijkt dat het van belang is dat de burger zichzelf als 'initiatiefnemer' (identity frame) ziet. Als dit niet het geval is, blijft het een 'burger met een idee' en wordt ook geen actie ondernomen om initiatief te nemen en zich als partner in het samenwerkingsproces op te stellen. Om de samenwerking te verbeteren voor de langere termijn zou gekeken kunnen worden naar gezamenlijke issue framing tussen de stakeholders.

7.2.1 Beperkingen en vervolgonderzoek

Het onderzoek geeft een duidelijk beeld van de rol van frames bij gezamenlijke beeldvorming tussen stakeholders bij een burgerinitiatief. Hoe de frames worden ingevuld, welke overeenkomsten en verschillen zij vertonen en hoe het samenwerkingsproces de vorming van frames beïnvloedt is in kaart gebracht. Dit geldt echter alleen voor *Enschede stadsdeel Oost* en met name de wijken Stokhorst en 't Ribbelt. Eén van de beperkingen van dit onderzoek is daarmee de generaliseerbaarheid van de conclusies. Doordat het onderzoek heeft plaatsgevonden op microniveau, zegt het vooral iets over het desbetreffende stadsdeel van Enschede. *Vervolgonderzoek* zou daarom wenselijk zijn, zodat ook inzicht verkregen kan worden hoe dit in de andere stadsdelen van Enschede plaatsvindt. Deze stadsdelen werken ten slotte ook met hetzelfde project, namelijk 'Jij maakt de buurt'. Daarnaast zou het onderzoek nog breder kunnen worden opgezet door ook andere steden erbij te betrekken of het landelijk uit te voeren. Op deze manier zou niet enkel onderzocht kunnen worden of de frames op dezelfde manier ingevuld worden, maar ook wat bijvoorbeeld de invloed is van de cultuur in een bepaalde streek in Nederland.

Daarnaast is in dit onderzoek enkel de *ambtenaar van de gemeente* die is aangesteld voor het betreffende stadsdeel bij burgerinitiatieven aan het woord gekomen. Zijn persoonlijke karakter en manier van werken zouden het beeld van de burger en de commissie op de gemeente beïnvloed kunnen hebben, wat als beperking van dit onderzoek gezien kan worden.

Tot slot kan *recall bias* een rol gespeeld hebben. Als onderzoeksmethode is de respondenten gevraagd een verhaal te vertellen op basis van hun ervaringen bij het burgerinitiatief waar zij bij betrokken waren. Dit zou ertoe kunnen hebben geleid dat zij bepaalde (belangrijke) zaken over het hoofd hebben gezien of zijn vergeten. Ook kunnen minder belangrijke zaken juist vergroot zijn. Doordat er echter verschillende stakeholders per initiatief en vier soortgelijke initiatieven in dit onderzoek betrokken zijn, is de kans hierop minder groot.

Voor vervolgonderzoek zou gekeken kunnen worden naar interactional frames. Aangezien er verschil te zien is voor en na het samenwerkingsproces, kan tijdens het samenwerkingsproces gekeken worden naar hoe interactional frames worden vormgegeven. Ook kan op die manier meer gekeken worden naar de onderliggende principes die zorgen voor reframing. Dit zou ook de *recall bias* sterk verminderen, aangezien dit onderzoek plaatsvindt tijdens de samenwerking.

REFERENTIES

- Baarda, D. B., de Goede, M. P. M., & Teunissen, T. (2009). *Basisboek kwalitatief onderzoek*. Groningen: Noordhoff Uitgevers.
- Babbie, E. (1998). *The practice of social research*. Belmont: Wadsworth Publishing Company.
- Bekkers, V.J.J.M. (1996). Co-productie in het milieubeleid: op zoek naar een nieuwe sturingsprincipe. *Bestuurswetenschappen*, 3, 177-194.
- Benford, R. D. (1993). Frame disputes within the nuclear disarmament movement. *Social Forces*, 71(3), 677-701.
- Bohlmeijer, E. (2007). *De verhalen die wij leven. Narratieve psychologie als methode*. Amsterdam: Uitgeverij Boom.
- Bommel, S. van, Aarts, M.N.C., & Turnhout, E. (2006). *Over betrokkenheid van burgers en hun perspectieven op natuur. WOt-rapport 21*. Wageningen: Wettelijke Onderzoekstaken Natuur & Milieu.
- Dam, R. I. van, Eshuis, J., & Aarts, M. N. C. (2008). *Zelforganisatie. Een studie naar gemeenschapsvorming in de Amsterdamse Doe-het-Zelf Maatschappij en de Golfresidentie Dronten*. Wageningen: Wageningen UR.
- Dam, R. van, Salverda, I., & During, R. (2010). *Burgers en Landschap deel 3: Strategieën van burgerinitiatieven*. Wageningen: Alterra, Wageningen UR.
- Denters, B., Tonkers, E., Verhoeven, I., & Bakker, J. (2013). *Burgers maken hun buurt*. Den Haag: Platform 31.
- Dewulf, A., B. Gray, L. Putnam, R. Lewicki, N. Aarts, R. Bouwen & C. van Woerkum. (2009). Disentangling approaches to framing in conflict and negotiation research: a meta-paradigmatic perspective. *Human relations*, 62(2), 155-193.
- Edelenbos, J., Domingo, A., Klok, P., & Tatenhove, J. van (2006). *Burgers als beleidsadviseurs. Een vergelijkend onderzoek naar acht projecten van interactieve beleidsvorming bij drie departementen*. Amsterdam: Instituut voor Publiek en Politiek.
- Epstein, S. (1994). Cognitive-experiential self-theory of personality. In: Millon, T., & Lerner, M. J. (Eds), *Comprehensive Handbook of Psychology, Volume 5: Personality and Social Psychology* (pp. 159-184). New Jersey: Wiley & Sons.
- Gray, B. (2003). Framing of environmental disputes. In *Making sense of intractable environmental conflicts: Concepts and cases*. Washington DC: Island Press.
- Hajer, M. A., Tatenhove, J. V., & Laurent, C. (2004). *Nieuwe vormen van governance, een essay over nieuwe vormen van bestuur met een empirische uitwerking naar de domeinen van voedselveiligheid en gebiedsgericht beleid*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.

- Heijden, J. van der, Dam, R. van, Noortwijk, R. van, Salverda, I & Zanten, I. van (2011). *Experimenteren met burgerinitiatief. Van Doe-het-zelf naar Doe-het-samen Maatschappij*. Den Haag: Rijksoverheid.
- Heijden, G.M.A. van der (2010). *Combineer wat je hebt – Duurzaamheid door het verbinden van maatschappelijke functies*. Delft: Eburon.
- Hoogerwerf, A., & Herweijer, M. (2008). *Overheidsbeleid. Een inleiding in de beleidswetenschap*. Amsterdam: Kluwer.
- Hurenkamp, M., Tonkens, E. H., & Duyvendak, J. W. (2006). *Wat burgers bezielt. Een onderzoek naar burgerinitiatieven*. Amsterdam/Den Haag: UvA/Nicis.
- Gemeente Enschede (2013). *Concept Jaarplan 2013 – Enschede-Oost*. Enschede: Stadsdeelcommissie Oost.
- Kaufman, S., Elliot, M. & Shmueli, D. (2003). *Frames, Framing and Reframing*. Boulder: University of Colorado.
- Kickert, W. J., Klijn, E. H., & Koppenjan, J. F. M. (1997). *Managing complex networks: strategies for the public sector*. Thousand Oaks (CA): Sage.
- Lenos, S., Sturm, P., Vis, R. (2006). *Burgerparticipatie in gemeenteland. Quick scan van 34 coalitieakkoorden en raadsprogramma's voor de periode 2006 - 2010*. Amsterdam: Instituut voor Publiek en Politiek.
- Levin, I. P., Schneider, S. L., & Gaeth, G. J. (1998). All frames are not created equal: A typology and critical analysis of framing effects. *Organizational behavior and human decision processes*, 76(2), 149-188.
- McAdams, D.P. (2008). The Life Story Interview. Verkregen op 22 september 2013, via <http://www.sesp.northwestern.edu/docs/LifeStoryInterview.pdf>
- Meijering, F., & Slagter, M. (2009). Inleiding Social Work. Vanuit internationaal perspectief. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 18(4), 112–120.
- Miles, M. B. & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analyses*. Thousand Oaks (CA): Sage.
- Nabben, E.H. (2009). Vernieuwing van binnenuit in het onderwijs. Hoe kunnen we scholen ondersteunen hun innovatie kracht te vergroten. Rijksoverheid. Verkregen op 31 oktober 2013, via http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2010/06/10/paper+e.h.+nabben_x003a+_vernieuwing+van+binnenuit+in+het+onderwijs.+hoe+kunnen+we+scholen+ondersteunen+hun+innovatiekracht+te+ondersteunen.html
- Ossenwaarde, R., Moulijn, M., Ketner, S., Hermsen, F., Verkaik, L. & Bron, P. (2008). *Effectieve vormen van burgerparticipatie? Een onderzoek naar innovatie van burgerparticipatie in Overijssel*. Borne: Arcon/Veriya.
- Sools, A. M. (2010). *De ontwikkeling van narratieve competentie: bijdrage aan een methodologie voor de bestudering van gezond leven*. Albani, Den Haag

- Swarts, A. (2006). *Coproductie? Een kwestie van balancerend besturen! Een casestudie naar factoren die de beleidsvoering belemmeren binnen coproducties*. Rotterdam: Erasmus Universiteit.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory*. Thousand Oaks (CA): Sage.
- Rotmans, J. (Presentator). (2013. 15 april). Transitie. [TV-uitzending]. In *Tegenlicht*. Hilversum: VPRO. Geraadpleegd op 3 september 2013, via <http://www.uitzendinggemist.nl/afleveringen/1337646>
- Tops, P.W. (1996). *Verhalen over co-productie: de praktijk van politieke en bestuurlijke vernieuwing in Noord-Brabantse gemeenten*. Tilburg: Katholieke Universiteit Brabant.
- Tops, P.W. (1999). Co-productie als bestuursstijl. Ervaringen en vuistregels. *Bestuurswetenschappen*, 3, 201-225.
- Tonkens, E. (2008). *De bal bij de burger: Burgerschap en publieke moraal in een pluriforme, dynamische samenleving*. Amsterdam: Vossiuspers UvA.
- Wijdeven, T., Graaf, L., & Hendriks, F. (2013). *Actief burgerschap. Lijnen in de literatuur*. Tilburg: Tilburgse school voor Politiek en Bestuur.
- Woerkum, C. van (2002). Orality in environmental planning. *European Environment*, 12, 160-172.
- WRR – Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2012). *Vertrouwen in burgers. WRR Rapporten aan de regering*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.

BIJLAGE A: INTERVIEWLEIDRAAD INITIATIEFNEMERS

Het interviewschema is vormgegeven aan de hand van de interviewleidraad van McAdams (2008) vanuit de narratieve methode. Aanvulling op deze interviewmethode zijn de topics zoals beschreven door Sools (2010).

Interview

Starten met een voorstelrondje. Setting comfortabel maken voor de respondent.

Introductie

Voor mijn onderzoek verzamel ik de verhalen van (enkele) initiatiefnemers, ambtenaren en betrokkenen, om *te begrijpen* hoe zij deze initiatieven ervaren en hoe ze kijken naar de samenwerkingen met de verschillende betrokkenen. Het gaat er enkel en alleen om te *luisteren* naar uw verhaal.

Ik onderzoek de samenwerking tussen de overheid en burger die plaatsvindt door middel van burgerinitiatieven.

Dit is een interview over de ervaringen die u hebt opgedaan rondom het initiatief/de initiatieven waar u bij betrokken bent geweest. Als onderzoeker ben ik geïnteresseerd in het horen van *uw verhaal*, inclusief delen van het verleden zoals u zich die herinnert. Het verhaal is selectief en gaat niet over alles wat u is overkomen. In plaats daarvan zal ik u vragen om uzelf te *concentreren op een aantal belangrijke momenten* in de periode waar u betrokken bent geweest met de burgerinitiatieven. Voor dit interview staat het tijdsbestek van *het initiatief centraal*: van het begin van het initiatief tot nu. Het gaat erom dat u vertelt over enkele van de meest belangrijke dingen die u ervaren hebt tijdens deze periode.

Graag wil ik u laten weten dat het doel van het interview niet is om uit te vinden 'wat er mis is gegaan' of 'wat er allemaal niet goed gaat'. Er zijn dus geen goede of foute antwoorden. Het wordt alleen gehouden als onderdeel van het onderzoek om *inzicht* te krijgen over hoe het initiatief wordt ervaren bij de betrokkenen en hoe de samenwerking met betrokkenen wordt beleefd. Daarbij kijk ik voornamelijk naar de samenwerking tussen de overheid en de burger. Ik zal een *verslag van het interview* maken, zodat u het daarna op een later moment nog door kunt lezen. Het verslag zal ook ingezien worden door mijn begeleiders. Uw naam zal daarin niet genoemd worden (u blijft dus *anoniem*).

Ten slotte zal ik ervoor zorgen dat het interview in goede banen verloopt en we alles in ongeveer *1 uur* besproken hebben.

1. Algemene informatie

Kunt u in het kort beschrijven wie u bent en daarbij vertellen:

- Wat is uw leeftijd?
- Werkt u er nog naast? Zo ja, wat voor werk doet u?
- Waar bent u voor opgeleid?

Kunt u in het kort iets vertellen over het initiatief?

- Hoe zag het initiatief er uit?
- Hoe ziet u uw rol bij het initiatief?
- Hoe lang bent u betrokken (geweest) bij het initiatief

2. Schrijven van een boek

Ik wil u vragen om over de periode het initiatief na te denken alsof het een boek of roman is. Een boek heeft een inhoudsopgave met de titels van de hoofdstukken van het boek.

- Kunt u in het kort beschrijven wat de hoofdstukken van het boek zouden zijn?
- Zou u bij elk hoofdstuk een titel willen geven, zodat we de hele inhoudsopgave voor ons hebben?
- Kunt u me kort vertellen waar elk hoofdstuk over gaat en hoe we van het ene hoofdstuk in het andere hoofdstuk komen? Het is dus de bedoeling dat u me per hoofdstuk een samenvatting geeft van uw verhaal.

U mag zoveel hoofdstukken benoemen als u wilt, maar ik zou u aanraden ongeveer 2 tot 7 hoofdstukken aan te houden. We zullen niet meer dan 25 minuten besteden aan dit eerste deel van het interview, dus ik stel voor om de beschrijving van de hoofdstukken relatief kort te houden.

3. Afronding

Ten slotte kijken we nog even terug op het interview:

- Is er nog iets wat we niet hebben besproken en dat wel genoemd moet worden over het initiatief of de samenwerking met betrokkenen?
- Hebt u zelf nog vragen?
- Hoe hebt u dit interview ervaren?

Hebt u nog nieuwe inzichten opgedaan?

BIJLAGE B: INTERVIEWLEIDRAAD GEMEENTE EN COMMISSIES

Het interviewschema is vormgegeven aan de hand van de interviewleidraad van McAdams (2008) vanuit de narratieve methode. Aanvulling op deze interviewmethode zijn de topics zoals beschreven door Sools (2010).

Starten met een voorstelrondje. Setting comfortabel maken voor de respondent.

Introductie

Voor mijn onderzoek verzamel ik de verhalen van (enkele) initiatiefnemers, ambtenaren en betrokkenen, om *te begrijpen* hoe zij deze initiatieven ervaren en hoe ze kijken naar de samenwerkingen met de verschillende betrokkenen. Het gaat er enkel en alleen om te *luisteren* naar uw verhaal.

Ik onderzoek de samenwerking tussen de overheid en burger die plaatsvindt door middel van burgerinitiatieven.

Dit is een interview over de ervaringen die u hebt opgedaan rondom het initiatief/de initiatieven waar u bij betrokken bent geweest. Als onderzoeker ben ik geïnteresseerd in het horen van *uw verhaal*, inclusief delen van het verleden zoals u zich die herinnert. Het verhaal is selectief en gaat niet over alles wat u is overkomen. In plaats daarvan zal ik u vragen om uzelf te *concentreren op een aantal belangrijke momenten* in de periode waarin u betrokken bent geweest bij de burgerinitiatieven. Voor dit interview staat het tijdsbestek van *het initiatief centraal*: van het begin van het initiatief tot nu. Het gaat erom dat u vertelt over enkele van de meest belangrijke dingen die u ervaren hebt tijdens deze periode.

Graag wil ik u laten weten dat het doel van het interview niet is om uit te vinden ‘wat er mis is gegaan’ of ‘wat er allemaal niet goed gaat’. Er zijn dus geen goede of foute antwoorden. Het wordt alleen gehouden als onderdeel van het onderzoek om *inzicht* te krijgen over hoe het initiatief wordt ervaren bij de betrokkenen en hoe de samenwerking met betrokkenen wordt beleefd. Daarbij kijk ik voornamelijk naar de samenwerking tussen de overheid en de burger. Ik zal een *verslag van het interview* maken, zodat u het daarna op een later moment nog door kunt lezen. Het verslag zal ook ingezien worden door mijn begeleiders. Uw naam zal daarin niet genoemd worden (u blijft dus *anoniem*).

Ten slotte zal ik ervoor zorgen dat het interview in goede banen verloopt en we alles in ongeveer *1 uur* besproken hebben.

Interview wijkraad/commissie

Belangrijk om vooraf te bespreken dat het om (burger)initiatieven gaat die betrekking hebben op ruimtelijke voorzieningen. Belangrijk om aan te geven dat de relatie tussen burger en overheid centraal staat.

1. Algemene informatie

Voordat we beginnen ben ik erg benieuwd naar wie u bent en wil ik graag wat algemene informatie over u:

- Hoe lang beoefend u de functie als lid van 'Jij maakt de buurt' 't Ribbelt/Stokhorst?
- Wat is uw leeftijd?

Kunt u in het kort beschrijven wie u bent en daarbij vertellen:

- Hoe ziet u uw rol als lid van 'Jij maakt de buurt'?
- Hoe ziet u uw rol/aandeel bij de totstandkoming van initiatieven m.b.t. ruimtelijke voorzieningen?

Kunt u iets vertellen over burgerinitiatieven en hoe u daar naar kijkt?

Wat is uw belangrijkste doel als het gaat om initiatieven? Kunt u vertellen wanneer voor u een initiatief geslaagd is En waar zou een goed initiatief aan moeten voldoen?

2. Schrijven van een boek

Ik wil u vragen om over de periode van het initiatief na te denken alsof het een boek of roman is. Een boek heeft een inhoudsopgave met de titels van de hoofdstukken van het boek.

- Kunt u in het kort beschrijven wat de hoofdstukken van het boek zouden zijn?
- Zou u bij elk hoofdstuk een titel willen geven, zodat we de hele inhoudsopgave voor ons hebben?
- Kunt u me kort vertellen waar elk hoofdstuk over gaat en hoe we van het ene hoofdstuk in het andere hoofdstuk komen? Het is dus de bedoeling dat u me per hoofdstuk een samenvatting geeft van uw verhaal.

U mag zoveel hoofdstukken benoemen als u wilt, maar ik zou u aanraden ongeveer 2 tot 7 hoofdstukken aan te houden. We zullen niet meer dan 25 minuten besteden aan dit eerste deel van het interview, dus ik stel voor om de beschrijving van de hoofdstukken relatief kort te houden.

3. Afgeronde projecten van speeltuinen (verandering openbare ruimtes)

Kunt u een omschrijving geven van een aantal afgeronde projecten met initiatiefnemers (hieronder vallen ook de projecten van de geïnterviewde initiatiefnemers)?

4. Reflectie

Ten slotte kijken we nog even terug op het interview:

- Is er nog iets wat we niet hebben besproken en dat wel genoemd moet worden over het initiatief of de samenwerking met betrokkenen?
- Hebt u zelf nog vragen?
- Hoe hebt u dit interview ervaren?

- Hebt u nog nieuwe inzichten opgedaan?

Interview ambtenaar

Belangrijk om vooraf te bespreken dat het om (burger)initiatieven gaat die betrekking hebben op ruimtelijke voorzieningen. Belangrijk om aan te geven dat de relatie tussen burger en overheid centraal staat.

1. Algemene informatie

Voordat we beginnen ben ik erg benieuwd naar wie u bent en wil ik graag wat algemene informatie over u:

- Hoe lang beoefend u de functie als wijkbeheerder?
- Wat is uw leeftijd?

Kunt u in het kort beschrijven wie u bent en daarbij vertellen:

- Hoe ziet u uw rol als wijkbeheerder/ambtenaar?
- Hoe ziet u uw rol/aandeel bij de totstandkoming van initiatieven m.b.t. ruimtelijke voorzieningen?

Kunt u iets vertellen over burgerinitiatieven en hoe u daar naar kijkt? (Bij ruimtelijke voorzieningen van Enschede, stadsdeel Oost)

- Wat is uw belangrijkste doel als het gaat om initiatieven? Kunt u vertellen wanneer voor u een initiatief geslaagd is?
- Waar moet volgens u een goed initiatief aan voldoen?

U hebt net al even genoemd wie u bent en wat uw rol is als ambtenaar van de gemeente. Nu wil ik u vragen hoe u uw aandeel in bij de totstandkoming van initiatieven ziet.

- Hoe kijkt u naar uw aandeel in bij de totstandkoming van initiatieven (m.b.t. ruimtelijke voorzieningen)?

2. Schrijven van een boek

Ik wil u vragen om over de periode van het initiatief na te denken alsof het een boek of roman is. Een boek heeft een inhoudsopgave met de titels van de hoofdstukken van het boek.

- Kunt u in het kort beschrijven wat de hoofdstukken van het boek zouden zijn?
- Zou u bij elk hoofdstuk een titel willen geven, zodat we de hele inhoudsopgave voor ons hebben?
- Kunt u me kort vertellen waar elk hoofdstuk over gaat en hoe we van het ene hoofdstuk in het andere hoofdstuk komen? Het is dus de bedoeling dat u me per hoofdstuk een samenvatting geeft van uw verhaal.

U mag zoveel hoofdstukken benoemen als u wilt, maar ik zou u aanraden ongeveer 2 tot 7 hoofdstukken aan te houden. We zullen niet meer dan 25 minuten besteden aan dit eerste deel van het interview, dus ik stel voor om de beschrijving van de hoofdstukken relatief kort te houden.

3. Afgeronde projecten van speeltuinen (verandering openbare ruimtes)

Kunt u een omschrijving geven van een aantal afgeronde projecten met initiatiefnemers (hieronder vallen ook de projecten van de geïnterviewde initiatiefnemers)?

4. Reflectie

Ten slotte kijken we nog even terug op het interview:

- Is er nog iets wat we niet hebben besproken en dat wel genoemd moet worden over het initiatief of de samenwerking met betrokkenen?
- Hebt u zelf nog vragen?
- Hoe hebt u dit interview ervaren?
- Hebt u nog nieuwe inzichten opgedaan?

BIJLAGE C: ANALYSEKADER VAN INTERVIEWS

In tabel 3 is het analysekader weergegeven, waarbij de identity en characterization frames zijn ingevuld met de burger als voorbeeld. In de analysekaders voor de gemeente en de commissie veranderen de stakeholders bij het identity frame en de characterization frames naar de betreffende stakeholders.

Tabel 3. Analyse kader in het algemeen.

Onderwerp	Analysepunten
Samenwerkingsproces	Titel van het boek (aangedragen argumenten)
	Procesbeschrijving (hoofdstukken in het boek)
	Samenwerking tussen stakeholders (vroeger)
	Samenwerking tussen stakeholders (nu)
	Samenwerking tussen stakeholders (gewenst)
Identity frame [burger]	Zelfomschrijving (toegekende rol en eigenschappen)
	Wij beschrijvingen (in- en outgroup)
	Analyse eigen actorschap (mate van sturing)
Characterization frame [ambtenaar/gemeente]	Omschrijving van de ander (toegekende rol en eigenschappen)
	'Zij'-beschrijvingen (in- en outgroup)
	Actorschap ander (mate van sturing)
Characterization frame [commissies]	Omschrijving van de ander (toegekende rol en eigenschappen)
	'Zij'-beschrijvingen (in- en outgroup)
	Actorschap ander (mate van sturing)
Issue frame	Representatie van het initiatief of probleem
	Doelen
	Aangedragen attributen (eigenschappen)