

**Internetvaardigheden, Lokale Digitale burgerparticipatie en Vertrouwen in de
Lokale Overheid**

Een onderzoek naar samenhang en effecten

door

Jasper Smeitink

Ingediend in gedeeltelijke vervulling van de vereisten voor de graad van Master of
Science, programma Public Administration, Universiteit Twente

2019-2020

Begeleiders:

Dr. G. Jansen, assistant professor of Public Administration (BMS)

Prof. Dr. Bas Denters, full professor of Public Administration (BMS)

Inhoudsopgave

Abstract:	p. 3
1. Introductie	p. 3
2. Theorie	p. 6
3. Methodologie & data	p. 21
4. Data analyse (kwantitatief)	p. 31
5. Analyse interviews (kwalitatief)	p. 46
6. Conclusie	p. 51
7. Ethische kwesties	p. 54
8. Geraadpleegde literatuur	p. 55
9. Appendices	p. 61

Abstract

In de laatste decennia hebben verschillende auteurs zoals Schaap (2019) en van Reybrouck (2016) opgemerkt dat het vertrouwen van burgers in de representatieve democratie is afgenomen. Dit speelt ook op lokaal niveau, in gemeenten. Uit de literatuur blijkt dat lokale burgerparticipatie een positief effect heeft op het vertrouwen van burgers in gemeente-instanties (Pateman, 1970; Barber, 1990; Denters & Klok, 2006). Op lokaal niveau kan men tussen verschillende vormen van burgerparticipatie een onderscheid maken. Eén daarvan is lokale digitale burgerparticipatie, maar daar is nog maar weinig onderzoek naar gedaan. Het is bijvoorbeeld onduidelijk *of en hoe in Nederland lokale digitale burgerparticipatie het vertrouwen van burgers in (lokale) politiek-bestuurlijke instanties beïnvloedt*. Het is belangrijk om deze vraag te stellen, omdat digitale participatie tegenwoordig in tal van gemeenten en in verschillende vormen wordt toegepast, terwijl men tegelijkertijd in de literatuur vaak sceptisch is over de mogelijkheden die digitale technologieën bieden voor het vergroten van vertrouwen tussen burgers onderling, maar ook tussen burgers en de lokale overheid (Putnam, 2000; Sunstein, 2001; I&O research, 2011; Schumann & Klein, 2015; Achterhoek Spreekt, 2020; Contact Zutphen, 2020).

Verder blijkt uit de literatuur dat de internetvaardigheden van Nederlanders ongelijk verdeeld zijn (Van Deursen & Van Dijk, 2009a; 2009b; 2010a; 2014). Het is daarom aannemelijk dat internetvaardigheden een rol spelen in welke burgers digitaal participeren, en welke burgers niet (Bélanger & Carter, 2009, p. 134). De tweede hoofdvraag luidt daarom: *“In welke mate beïnvloeden de internetvaardigheden van burgers de deelname aan lokale digitale participatieprojecten?”*. Deze twee vragen zijn het onderwerp van mijn masterthesis onderzoek, en daarmee richt het onderzoek zich dus zowel op de oorzaken als de gevolgen van lokale digitale burgerparticipatie. Het is zinvol om de tweede vraag te beantwoorden met het oog op de eerste vraag, omdat dit zal uitwijzen of internetvaardigheden een belemmering vormen voor burgers om vertrouwen in de lokale overheid te ontwikkelen doormiddel van lokale digitale burgerparticipatie. Hier is tot op heden weinig tot geen onderzoek naar gedaan, en dit onderzoek poogt aan die kennis bij te dragen. De verwachting is namelijk dat burgers met zwakke internetvaardigheden minder vaak digitaal zullen participeren dan burgers met sterke internetvaardigheden, en dat burgers met zwakke internetvaardigheden daarom dus minder vertrouwen zullen hebben in de lokale overheid dan burgers met sterke internetvaardigheden. Om deze vragen te kunnen beantwoorden zal ik gebruikmaken van vragenlijst data van het Lokaal Kiezersonderzoek 2018 en de LISS Core Study Social Integration and Leisure Wave 10 (CentERdata, 2018; Jansen & Denters, 2019). Voor beide onderzoeken geldt dat ze zijn afgenomen onder de leden van het Centerdata LISS panel. Daarnaast wordt er interviewdata gebruikt van burgers die op lokaal niveau digitaal geparticipeerd hebben. Uit de resultaten van dit master thesis onderzoek blijkt dat burgers met sterke internetvaardigheden worden oververtegenwoordigd bij lokale digitale burgerparticipatie en dat burgers met zwakke internetvaardigheden worden ondervertegenwoordigd. Daarnaast hebben burgers die op lokaal niveau digitaal geparticipeerd hebben een sterker vertrouwen in de lokale overheid dan burgers die niet op lokaal niveau geparticipeerd hebben. Verder laten interviews met burgers zien dat zowel de uitkomst als het proces van lokale digitale burgerparticipatie een belangrijke rol spelen bij het ontwikkelen van vertrouwen in de lokale overheid.

1. Introductie

Het onderwerp van dit masterthesis onderzoek is de veronderstelde relatie tussen de *digitale vaardigheden van burgers, lokale digitale burgerparticipatie* (m.a.w. lokale e-participatie) en *het*

vertrouwen van Nederlandse burgers in de lokale overheid. Dit is een bestuurskundig onderzoek en daarom zal de focus hier liggen op het beschrijven en verklaren van praktische vraagstukken die spelen binnen het openbaar bestuur met betrekking tot burgerparticipatie en de zojuist genoemde onderwerpen. Bijvoorbeeld psychologische en economische aspecten van burgerparticipatie zullen daarom in mindere mate of geheel niet aan bod komen. Bij digitale burgerparticipatie gaat het er om dat de overheid burgers benadert door middel van digitale communicatietechnologie (computer of smartphone met internet) om hen te betrekken in het politieke proces. Anderzijds kan het ook zo zijn dat de burger de overheid benadert doormiddel van digitale communicatietechnologie. Digitale burgerparticipatie kan plaatsvinden op verschillende bestuurlijke niveaus, maar in dit onderzoek ligt de focus op het lokale niveau; bijvoorbeeld in de wijk, in een stad/dorp of in een gemeente.

Digitale burgerparticipatie is een vorm van burgerparticipatie. Er kan onderscheid worden gemaakt tussen burgerparticipatie die op digitale wijze plaatsvindt en burgerparticipatie die op niet-digitale wijze plaatsvindt. Naar niet-digitale burgerparticipatie zal vanaf nu in dit onderzoek gerefereerd worden als conventionele burgerparticipatie. Uit bestuurskundig en politicologisch onderzoek van de afgelopen decennia blijkt dat conventionele burgerparticipatie tot meer vertrouwen in de (lokale) overheid kan leiden (Almond & Verba, 1989; Abelson & Gauvin, 2006; Kweit & Kweit, 2007; Denters, 2019). Volgens verschillende onderzoekers zorgt de vorming van sociaal kapitaal tijdens burgerparticipatie voor meer vertrouwen in de lokale overheid, maar ook voor meer vertrouwen tussen participerende burgers (Almond & Verba, 1989; Putnam, 1992). Daarnaast zeggen wetenschappers van de ontwikkelingstheorie dat burgers bij burgerparticipatie samen zullen praten en denken over politiek, en dat zij daardoor meer kennis en begrip zullen ontwikkelen voor de politiek. Door met elkaar in gesprek te gaan over politiek zal men meer begrip krijgen voor de standpunten van anderen, en zal men inzien dat het in de politiek onmogelijk is om het altijd iedereen naar de zin te maken (Almond & Verba, 1963; Pateman, 1970, Irwin, 1971; Aarts & Castenmiller 1990; Barber, 1990). In die zin zorgt het burgerparticipatieproces dus voor meer vertrouwen in medeburgers en de (lokale) overheid. Er zijn echter ook onderzoekers die hebben laten zien dat de *uitkomst* van een burgerparticipatieproject een belangrijke factor is die het vertrouwen van participerende burgers in de overheid bepaalt (Luhmann, 1969; Richardson, 1983; Scharpf, 1999; Boedeltje, 2009, p. 191 & 199). Hier zal meer over worden uitgeweid in de theoriesectie.

Hoewel we van burgerparticipatie weten dat het een positieve invloed kan hebben op het vertrouwen van burgers in de overheid, kent het ook zijn beperkingen. Er wordt niet voor niets in de literatuur vaak gesproken over 'usual suspects' of een zogenaamde 'participatie-elite': in de praktijk wordt in veel gevallen maar door een beperkte groep burgers geparticipeerd (Van der Meer, 2015; Denters, 2019). Dat zijn namelijk meestal hoogopgeleide blanke mannen van middelbare leeftijd of ouder met hoge inkomens. Deze mensen worden door de lokale overheid geïnformeerd over lokale politieke aangelegenheden, ze geven hun mening over plaatselijke politieke kwesties, ze krijgen van lokale politici de gelegenheid om mee te beslissen, of ze maken als burgers zelf beslissingen in referenda. Als laatste kan het zo zijn dat burgers samenwerken met de lokale overheid om beleid uit te voeren (co-productie) (Fledderus e.a., 2015; Meijer e.a., 2018). Door de snelle opkomst en ontwikkeling van het internet, computers, smartphones en sociale media in de afgelopen decennia kan burgerparticipatie tegenwoordig ook online plaatsvinden. Gemeenten nodigen bijvoorbeeld burgers uit om deel te nemen aan zogenaamde online burgerpanels waarin zij gevraagd worden om hun mening of voorkeur kenbaar te maken ten aanzien van lokale kwesties (Achterhoek Sprekt, 2020). Daarnaast kunnen burgers zelf het initiatief nemen om contact te leggen met raadsleden of wethouders via e-mail, of kunnen zij een

online petitie overhandigen aan het lokale bestuur met de verwachting dat die daar vervolgens rekening mee houdt in het maken van beleid en de uitvoering daarvan (Gemeente Apeldoorn, 2019; Contact Zutphen, 2020).

Uit onderzoek van onder andere Denters (2019a, p. 10) blijkt bij digitale burgerparticipatie de oververtegenwoordiging van usual suspects mee te vallen: weliswaar zijn ook hier net als bij andere vormen van participatie hoger opgeleiden oververtegenwoordigd, maar voor andere categorieën die doorgaans zijn oververtegenwoordigd (zoals vrouwen, of jongeren) geldt dat niet. Daarnaast biedt digitale burgerparticipatie vaak het voordeel dat burgers kunnen participeren op het moment dat hun dat uitkomt, en dat zij daarbij dus niet gebonden zijn aan een bepaald tijdstip van bijvoorbeeld een groepsbijeenkomst. Bijvoorbeeld een digitale vragenlijst invullen of een e-mail sturen naar de gemeente kan op ieder moment. Hoewel digitale burgerparticipatie zo zijn voordelen heeft zijn er ook nadelen te noemen. Het is namelijk nog steeds een vorm van burgerparticipatie waarbij hoger opgeleiden oververtegenwoordigd worden, wat betekent dat lager opgeleiden en hun belangen bij deze vorm van burgerparticipatie potentieel ondervertegenwoordigd worden. Het zou ideaal zijn als geen enkele groep burgers wordt oververtegenwoordigd, en dat ook lager opgeleiden digitaal participeren zodat zij zelf voor hun belangen kunnen opkomen. Echter laat de literatuur van de communicatiewetenschappen zien dat niet alle burgers over dezelfde digitale vaardigheden beschikken, ondanks dat de meeste burgers in Nederland en in andere ontwikkelde landen tegenwoordig wel beschikken over een computer (Van Dijk, 2005; Van Deursen & Van Dijk, 2010a; 2014; Denters, 2019). Ongelijkheid in digitale vaardigheden of in toegang tot een computer wordt ook wel naar gerefereerd als ‘de digitale kloof’, of ‘digitale ongelijkheid’ (Van Deursen & Van Dijk, 2010a; 2014). Digitale ongelijkheid zou ervoor kunnen zorgen dat burgers met zwakke digitale vaardigheden niet digitaal gaan participeren, of dat zij minder goed mee kunnen doen aan digitale participatie dan burgers met sterke digitale vaardigheden. Aan de ene kant, zullen wij in dit masterthesis onderzoek dus in de theorie sectie en in de empirische analyse ingaan op de oorzaken van verschillen in deelname aan digitale participatie, door gebruik te maken van kennis uit de communicatiewetenschappen literatuur. Daar waar het gaat om de oorzaken van verschillen in digitale participatie kan de politicologische literatuur namelijk leren van andere sociale wetenschappen. Hiermee vullen we een ‘gat’ op in de kennis van de bestuurskundige-politicologische literatuur. Daarnaast, als het gaat om de gevolgen van digitale burgerparticipatie voor het vertrouwen van burgers in de lokale overheid, maken we gebruik van de kennis uit de bestuurskundige-politicologische literatuur.

In die literatuur wordt ook kritiek geleverd omdat het onzeker is of burgers bij lokale digitale burgerparticipatie, net zoals bij conventionele burgerparticipatie, in staat zullen zijn om meer vertrouwen in elkaar en in de lokale overheid te ontwikkelen. Als we het hebben over het voeren van een publiekelijk debat over een bepaald vraagstuk, met als doel om op een zorgvuldige wijze de voor- en nadelen van verschillende mogelijke oplossingen af te wegen, dan vragen verschillende wetenschappers zich af of het internet daar een geschikt communicatieplatform voor is (Sunstein, 2001; Baek e.a., 2011, p. 364). Op het internet zouden burgers voornamelijk anderen met dezelfde meningen of politieke oriëntaties opzoeken, waardoor groepsdenken optreedt en polarisatie tussen groepen met verschillende meningen (Sunstein, 2001; Baek et al., 2011). Een echt debat komt dan niet tot stand. Dat zou onder andere te maken met het feit dat het op het internet volgens sommigen lastiger is om empathie tussen personen te creëren. Communicatie waarbij fysiek contact is, waarbij mensen nabij zijn tot elkaar en waarbij zij elkaar kunnen zien horen en ruiken, zou beter zijn voor het creëren van empathie dan digitale

communicatie (Sally, 2005). Empathie is belangrijk omdat het ervoor zou zorgen dat personen bereid zijn om zich in elkaar te leven in discussies. Het zorgt ervoor dat personen oog krijgen voor elkaars belangen, en elkaar leren vertrouwen (Fiskin, 1995, Gastil & Dillard, 1999; Jacobs e.a., 2009). Dat geldt dus vermoedelijk niet alleen voor communicatie tussen burgers, maar ook tussen burgers en personen binnen de lokale overheid.

Verder, zou het bij digitale burgerparticipatie soms moeilijker zijn om burgers actief betrokken te houden dan bij niet-digitale burgerparticipatie (Royo & Yetano, 2017). Een voorbeeld hiervan is het zogenaamde 'slacktivism'. Dit is deelname aan politiek activisme op het internet waarbij burgers weinig kosten maken of weinig inspanningen leveren voor het politieke doel (Schumann & Klein, 2015, p. 308). Burgers zouden alleen maar meedoen om zichzelf een goed gevoel te bezorgen, en om hun eigenwaarde te verbeteren door aan een politiek doel bij te dragen (Morozov, 2009; Gladwell, 2010). Denk dan aan via het internet steun betuigen aan een medeburger die daklozen, of vluchtelingen een maaltijd bezorgt. Natuurlijk kunnen er goede intenties zitten achter deze steunbetuiging, maar het is relatief eenvoudig om een facebookbericht met een politiek, activistisch motief te 'liken', of om in een bericht steun te betuigen aan een politiek doel, en de vraag is dan of je wel echt bijdraagt aan het bereiken van het politieke doel. Uit onderzoek van Schumann & Klein (2015, p. 318) blijkt dat burgers *niet* handelen uit eigenbelang, in de zin dat ze deelnemen aan 'slacktivism' om er een goed gevoel aan over te houden maar dat slacktivism wel negatieve effecten heeft voor burgers die deelnemen aan conventionele participatie. Burgers die aan slacktivism hebben deelgenomen, doen namelijk minder vaak met andere burgers mee aan conventionele vormen van burgerparticipatie (Schumann & Klein, 2015, p. 314). Op deze veronderstelde nadelen of problemen van digitale participatie zal dieper worden ingegaan in de theorielsectie van deze master thesis.

Of lokale *digitale* participatie in de praktijk ook tot meer vertrouwen in de lokale overheid leidt is daarom onduidelijk, zeker als rekening wordt gehouden met de internetvaardigheden van burgers. Een onderzoek hiernaar kan daarom een nuttige aanvulling zijn op de wetenschappelijke literatuur over (digitale) burgerparticipatie. Zulke kennis is ook waardevol voor de maatschappij, omdat bijvoorbeeld beleidsmedewerkers in gemeenten deze kennis kunnen gebruiken om lokale digitale burgerparticipatie vorm te geven.

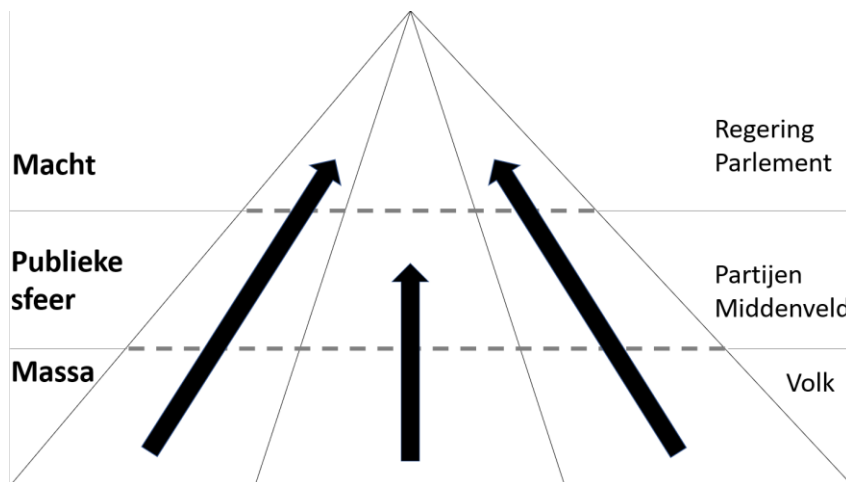
1.1 Onderzoeksvraag

De hoofdonderzoeksvraag die ik stel in verband met de zojuist genoemde concepten is *"Wat zijn de effecten van de internetvaardigheden van burgers en de deelname aan lokale digitale burgerparticipatie op het vertrouwen van burgers in het Nederlandse gemeentebestuur?"* Dit is een verklarende onderzoeksvraag. Verder, heb ik een aantal deelvragen geformuleerd die gerelateerd zijn aan de hoofdvraag. De deelvragen hebben als doel om het onderzoek geleidelijk naar een antwoord op de hoofdvraag te leiden. Al mijn deelonderzoeksvragen zijn verklarend. De eerste deelonderzoeksvraag luidt: *"In welke mate beïnvloeden de internetvaardigheden van burgers de deelname aan lokale digitale participatieprojecten?"* De tweede deelonderzoeksvraag luidt *"In welke mate leidt lokale digitale burgerparticipatie door burgers tot vertrouwen in de lokale overheid?"*

2. Theorie

2.1 Problemen in de Nederlandse representatieve democratie

Een belangrijk element van de lokale democratie in Nederland is dat de bevolking gerepresenteerd wordt door lokale politici in de gemeenteraad (representatieve democratie). Burgers van een gemeente mogen eens in de vier jaar op een partij en een kandidaat stemmen tijdens de gemeenteraadsverkiezingen, en deze persoon kan dan mits hij/zij genoeg stemmen behaalt de burger vertegenwoordigen in de gemeenteraad. Het huidige politieke systeem van representatieve democratie vindt zijn oorsprong in de tijd dat het algemeen kiesrecht werd ingevoerd (1917). In die tijd en later werd de Nederlandse samenleving gekenmerkt door verzuiling. De *verzuiling* hield in dat de Nederlandse samenleving was opgedeeld in vier sterk georganiseerde burgergroepen (liberaal, socialist, katholiek, protestant), en dat de bevolking in deze vier groepen in het dagelijks leven alleen maar omging met mensen uit dezelfde groep (Lijphart, 1992). De zuil werd in de publieke sfeer vertegenwoordigd door een politieke partij, en deze politieke partij maakte deel uit van het parlement en al dan niet de regering, die macht kon uitoefenen op het beleid.



Figuur 1: de samenleving in drie sferen (Van Reybrouck, 2016)

In de jaren zestig en zeventig werd het echter minder vanzelfsprekend dat burgers sterk verbonden waren met hun zuil (ontzuiling). Door economische voorspoed en fysieke veiligheid (m.a.w. geen oorlogen) raakten burgers minder afhankelijk van hun zuil voor hun economische en fysieke zekerheid. Er ontstond daarom meer ruimte om individuele waarden na te streven zoals zelfexpressie, en de druk om te conformeren aan de uniforme gedragspatronen van de zuilen verminderde (Boedeltje, 2009, p. 6). Daarmee werd ook de verbondenheid van de bevolking met de politieke partijen minder (Lijphart, 1992; Jansen, 2011). Hierdoor nam dus ook de indirecte invloed van burgers in het bestuur af, want de indirecte verbindingen via de politieke partijen kwamen te vervallen (afbeelding 1). Politieke partijen

begonnen zichzelf daarom ook steeds minder en minder als een tussenpersoon van het volk en de macht (regering) te zien, en verdwenen steeds meer naar de zijkant in het politieke systeem.

Het wordt daarom vaak gezegd dat er langzaamaan een kloof is ontstaan in de Nederlandse gemeenten tussen enerzijds burgers, en anderzijds lokale politieke partijen en hun raadsleden (Irwin & Van Holsteyn, 2002; Denters, 2012; Van Reybrouck, 2016; Schaap, 2019). Eén aspect van de kloof zit in het feit dat de gemeenteraadsleden qua achtergrondkenmerken vaak (niet meer) een afspiegeling zijn van de bevolking. Dat heet een gebrek aan *descriptieve vertegenwoordiging*. Er zijn bijvoorbeeld relatief weinig lager opgeleiden raadsleden: 80% van de raadsleden heeft een academische en/of hbo-opleiding afgerond. Verder hebben relatief veel raadsleden een achtergrond in de publieke sector, zijn er weinig allochtone raadsleden, en is het aandeel vrouwelijke raadsleden laag (31%) (Schaap, 2019, p. 41). Schaap (2019, p. 41) noemt dit problematisch, omdat uit onderzoek van Denters (2012) is gebleken dat burgers zo'n afspiegeling wel belangrijk vinden. Verder werd de kloof zichtbaar toen in 1990 de opkomst bij de gemeenteraadsverkiezingen drastisch daalde (in vergelijking met bijvoorbeeld de jaren 60-70) (Schaap, 2019, p. 41). Het tweede aspect van de kloof zit in het feit dat de standpunten van raadsleden niet altijd overeenkomen met die van de bevolking (dat verschilt per partij), en dit schept afstand tussen de bevolking en de lokale politiek (Schaap, 2019, p. 41; Van Ditmars & De Lange, 2019). Dat heet ook wel een gebrek aan *substantiële vertegenwoordiging*. Deze 'kloof' tussen burger en lokale politiek wordt verder vergroot doordat het vertrouwen van burgers in de lokale politiek laag is, onder ten minste een deel van de Nederlandse bevolking (Boogers e.a., 2010; Jansen & Boogers, 2018, p. 14; SCP, 2020). Hierbij moet wel gezegd worden dat het vertrouwen van burgers in de lokale politiek relatief hoog is als het wordt vergeleken met het vertrouwen van burgers in de nationale politiek (Jansen & Boogers, 2018, p. 14).

Om te voorzien in de substantiële vertegenwoordiging die door burgers van raadsleden wordt verwacht, onderscheiden Denters e.a. (2018, p. 21-24) drie rollen voor raadsleden. Ten eerste vinden burgers het belangrijk dat raadsleden zich gedragen als een vertrouwenspersoon van de burger, dat wil zeggen dat zij deskundig zijn, oog hebben voor de lange termijn en het algemeen belang, en dat zij beslissingen nemen in goed overleg met andere volksvertegenwoordigers. Ten tweede vinden burgers het belangrijk dat raadsleden het democratische proces bewaken. Dat betekent onder andere dat raadsleden nauw in contact staan met de samenleving, raadsleden moeten ervoor proberen te zorgen dat de besluiten van het gemeentebestuur aansluiten op de wensen en behoeften van inwoners, en raadsleden moeten ervoor zorgen dat er voldoende (toegankelijke en effectieve) mogelijkheden zijn voor burgerparticipatie. Ten derde vindt een tamelijk groot deel van de burgers het belangrijk dat raadsleden een rol als partijvertegenwoordiger vervullen. Politieke partijen in de gemeenteraad hebben ieder een partijprogramma waarin een visie op de toekomst van de gemeente wordt beschreven. Burgers vinden het belangrijk dat raadsleden aan dit partijprogramma vasthouden, dat ze het proberen te realiseren, en dat ze het uitdragen in de gemeente(raad). Daarnaast willen burgers dat raadsleden de behoeften en verwachtingen van partijkiezers na de verkiezingen blijven volgen.

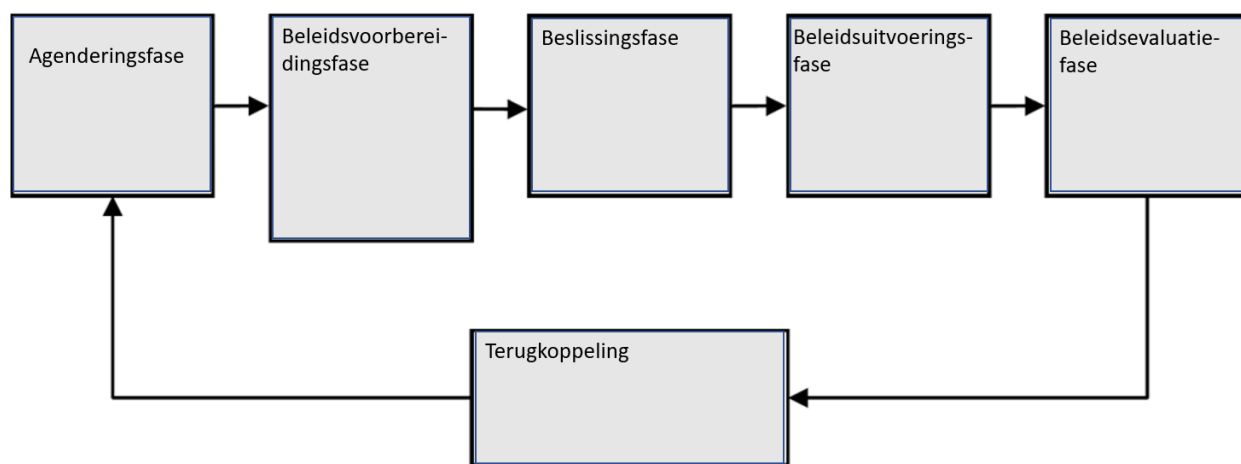
2.2 Wat is burgerparticipatie?: verschillende vormen voor verschillende beleidsstadia

Zonet werd besproken dat met de ontzuiling de verbondenheid tussen burgers en de overheid is afgenomen. De ontwikkelingen die in de voorbeelden werden beschreven gaan over politieke participatie in het algemeen. Er is eigenlijk geen onderzoek over hoe ontzuiling specifiek lokale politieke participatie heeft beïnvloed. Echter, is het aannemelijk dat de ontzuiling ook in zekere mate invloed heeft gehad op lokale politieke participatie. Het zojuist genoemde feit dat de opkomst bij gemeenteraadsverkiezingen daalde ten tijde van de ontzuiling in de jaren '90 ondersteunt bijvoorbeeld dit vermoeden. Desalniettemin, laat recent onderzoek zien dat burgers toch bepaalde verwachtingen hebben van de lokale overheid met betrekking tot de substantiële en descriptieve vertegenwoordiging (Denters, 2012; Denters e.a., 2018, p. 21-24). Het probleem is daarom dat op lokaal niveau de representatieve democratie niet meer goed genoeg in staat is om de burger te vertegenwoordigen, en dat politieke partijen daardoor minder dan vroeger het 'verbindingskanaal' tussen burger en bestuur vormen (Van Reybrouck, 2016; Schaap e.a., 2019, p. 49). Men zou daarom kunnen concluderen dat de lokale overheid, waaronder raadsleden, meer inspanningen moeten doen om in te spelen op de wensen en verwachtingen van de burger. Echter, hebben burgers de behoefte om vaker voor hun belangen op te komen dan eens in de vier jaar, en ze zijn ook bereid om dat zelf te doen (Schaap, 2019, p. 45). Om die reden is burgerparticipatie opgekomen. *Burgerparticipatie* betekent de deelname van burgers aan het politieke proces (Schaap, 2019, p. 45). Onder *lokale burgerparticipatie* verstaan wij daarom logischerwijs de deelname van burgers aan het lokale politieke proces. Een voorbeeld hiervan is contact met een gemeenteraadslid, wethouder, burgemeester of ambtenaar over een persoonlijke kwestie via een afspraak, gesprek, of brief. Onder deze actoren verstaan wij namelijk de lokale overheid. Een ander voorbeeld van lokale burgerparticipatie is het bezoeken van een gemeenteraadsvergadering of lid zijn van een lokale actiegroep. Het is belangrijk om hierbij te noemen dat burgerparticipatie verder kan gaan dan het betrekken van burgers bij het politieke proces door de lokale overheid. Burgers kunnen ook zelf het initiatief nemen door met voorstellen te komen over hoe bepaalde zaken in het lokale bestuur dienen te worden aangepakt, waarbij de lokale overheid dan een faciliterende rol speelt als de burgers dat willen (Schaap, 2019, p. 45). Het initiatief hoeft dus niet altijd bij lokale instituties te liggen zoals raadsleden en het college van Burgemeester en wethouders. Soms wordt stemmen in bijvoorbeeld de gemeenteraadsverkiezingen ook gezien als een vorm van burgerparticipatie (e.g. electorale participatie). Stemmen in verkiezingen wordt hier niet tot burgerparticipatie gerekend.

Burgerparticipatie kent verschillende generaties (Schaap, 2019, p. 44-45). Deze generaties kwamen in de definitie hierboven al gedeeltelijk naar voren. Waar oorspronkelijk burgers alleen een vertegenwoordiger konden kiezen, of zichzelf verkiesbaar konden stellen (*eerste generatie van participatie*), worden burgers tijdens de tweede generatie van participatie actiever betrokken (Afbeelding 3). De burger kan op verschillende manieren betrokken worden. De burger kan simpelweg *geïnformeerd* worden over de plannen van de bestuurders, de burger kan gevraagd worden om zijn of haar *mening te geven* over het geplande beleid van de bestuurders (waarbij de bestuurders de mening van de burger naast zich neer kunnen leggen), de burger kan *meebeslissen* over het te voeren beleid in een speciale commissie waarin zowel burgers als bestuurders plaatsnemen (dan heeft de burger naast de bestuurders dus ook beslissingsmacht), of de bestuurder kan de uiteindelijke beslissing over het te voeren beleid volledig bij de burger neerleggen in een bindend referendum, waarbij de bestuurders uitvoeren wat de *burger beslist*. Hierbij dient wel gezegd te worden dat het in feite bij veel referenda ingewikkelder ligt. Zo zijn er ook correctieve referenda waarbij burgers zich kunnen uitspreken over een al genomen besluit, of een besluit wat op het punt staat genomen te worden, met als doel om het besluit tegen te houden of terug te draaien. Indien het tot zo'n referendum komt is de uitkomst vaak

bindend, wat wil zeggen dat overheid moet handelen in overeenkomst met de uitslag. Daarnaast zijn er ook niet-bindende referenda waarbij de overheid niet hoeft te handelen naar de uitslag. Burgers kunnen ook niet door de overheid worden uitgenodigd maar juist *eisen* (*individueel* of *samen met andere burgers*) dat de overheid een bepaalde beslissing neemt of iets uitvoert, bijvoorbeeld door protest, maar ook het correctieve referendum is hier een voorbeeld van. Belangrijk om hierbij op te merken is dat de overheid bij zowel de eerste als tweede generatie participatie de uitvoerder is van het beleid, of samen met burgers het beleid uitvoert (co-productie). De derde generatie van burgerparticipatie wordt gekarakteriseerd door *zelforganisatie*. Hierbij gaan burgers met elkaar, en soms ook met andere partijen, aan tafel zitten om het te hebben over problemen waar de lokale samenleving mee te maken heeft, en hoe die aangepakt kunnen worden. Het is hier belangrijk om te noemen dat de burgers niet alleen beslissen over het gemeenschappelijk doel en de te volgen aanpak, maar dat burgers ook zelf verantwoordelijk zijn voor de uitvoering, in plaats van de overheid.

Met de ontwikkeling van de eerste generatie burgerparticipatie naar uiteindelijk de derde generatie van burgerparticipatie kan dus worden geconcludeerd dat burgers een steeds grotere rol zijn gaan spelen in het beleidsproces. Het resultaat is daarmee dat burgerparticipatie in feite in alle fases van het beleidsproces wordt toegepast. Het beleidsproces wordt vaak omschreven als bestaande uit vijf fases: de agenderingsfase, de beleidsvoorbereidingsfase, de beslissingsfase, de fase van beleidsuitvoering en de beleidsevaluatie-fase. In de agenderingsfase proberen belanghebbenden bij een vraagstuk of probleem dit onder de aandacht te brengen van politici of bestuurders. In de beleidsvoorbereidingsfase worden één of meerdere plannen voor het probleem of vraagstuk voorbereid. In de beslissingsfase wordt door betrokken partijen (burgers, overheid, bedrijven, non-profit organisaties) de meest geschikte aanpak voor het probleem gekozen. In de beleidsuitvoeringsfase wordt het gekozen beleid uitgevoerd door de overheid inclusief eventuele andere betrokken partijen. In beleidsevaluatiefase evalueren betrokkenen of het beleid en de uitvoering daarvan effectief is geweest in aanpakken van het vraagstuk, en dit kan eventueel aanleiding zijn om het eerdere probleem weer op de agenda te krijgen of om het daarvan te schrappen.



Figuur 2: fasen van het beleidsproces (Van Dijk, 2012, p. 10)

Als er wordt gekeken naar hoe de drie generaties van burgerparticipatie zich verhouden tot de verschillende fases van het beleidsproces, dan kan worden gezegd dat burgers alleen indirect invloed kunnen uitoefenen via hun politieke vertegenwoordigers op het beleidsproces, terwijl burgers vanaf de

tweede generatie van burgerparticipatie pas echt directe invloed krijgen op de verschillende fases het beleidsproces. Ze kunnen bijvoorbeeld petitie's tekenen om een probleem op de politieke agenda te krijgen, ze kunnen in een vroeg stadium gevraagd worden om hun praktijkervaringen te delen om het beleid beter vorm te geven (beleidsvoorbereidingsfase), ze kunnen meebeslissen in referenda (beslissingsfase), ze kunnen samen met de overheid het beleid uitvoeren (co-productie) en via enquête kunnen burgers de uitvoering evalueren. Terwijl de burger bij de tweede generatie een ondersteunende of raadgevende rol speelt, vervullen burgers bij de derde generatie van burgerparticipatie de belangrijkste rol, terwijl de overheid het beleidsproces voor de burgers faciliteert doormiddel van expertise of financiële ondersteuning.

2.3 Burgerparticipatieproces en vertrouwen in de lokale overheid

Zojuist werd uitgelegd wat burgerparticipatie is, maar hoe zorgt het voor vertrouwen in medeburgers en het lokale bestuur? De oorzaak van dit verbeterde vertrouwen moet gezocht worden in het *proces* van burgerparticipatie en de acceptatie van *uitkomsten* van de burgerparticipatie. Allereerst zal hier worden ingegaan op burgerparticipatieproces en hoe dit het vertrouwen in de lokale overheid en burgers beïnvloed. Als mensen deel uitmaken van een hechte gemeenschap en diens verenigingen, leren ze veel vaardigheden die nuttig zijn voor hun latere maatschappelijke functioneren: ze leren bijvoorbeeld te luisteren naar de mening van anderen, ze leren hun eigen standpunt te formuleren, of ze leren hoe ze een vergadering moeten organiseren. Dit zijn volgens de ontwikkelingstheorieën van participatie allemaal vaardigheden die individuen leren (micro-level) door betrokken te zijn, en actief deel te nemen in hun gemeenschap (Almond & Verba, 1963; Pateman, 1970, Irwin, 1971; Aarts & Castenmiller 1990; Barber, 1990). Dat is een voordeel voor het individu, maar als veel mensen deze vaardigheden bezitten dan heeft dat ook weer voordelen voor de gemeenschap in zijn geheel (macro-level): als veel mensen geleerd hebben om elkaar op een respectvolle manier te benaderen, en om serieus te luisteren naar elkaars bezwaren en zorgen, en vervolgens deze vaardigheden blijven toepassen in lokale interacties, dan zorgt dit voor een betere lokale democratie.

Daarnaast komen burgers tijdens burgerparticipatie vaak in aanraking met politieke ambtsdragers, en hierdoor leren burgers beter hoe het openbare bestuur werkt. Door te participeren ontwikkelen burgers dus hun politieke kennis (Irwin, 1971) en ontwikkelen ze vertrouwen in medeparticipanten en het lokale bestuur omdat ze inzicht en begrip krijgen voor de waarden en belangen waaruit deze actoren handelen (Almond & Verba, 1963; Delli Carpini e.a. 1989; Abelson & Gauvin, 2006).

Hierop aansluitend beredeneert Pateman (1970) dat men vertrouwen ontwikkelt door te participeren, uit het feit dat er invloed kan worden uitgeoefend op politieke besluiten en de politieke betrokkenen (m.a.w. politici en bestuurders), en dat leidt in het algemeen tot acceptatie van het participatieproces (Pateman, 1970; Boedeltje, 2009, p. 12). Dat heeft verder met drie redenen te maken: 1. burgers zien namelijk zelf of het beleidsproces correct is verlopen, 2. Ze krijgen de gelegenheid om de invloed uit te oefenen op de uitkomst, 3. Ze zien dat het resultaat van het beleidsproces onder invloed van meerdere (verschillende typen) actoren tot stand is gekomen (Hoekema e.a., 1998; Edelenbos, 2001; Boedeltje, 2009, p. 12).

Uitkomst van burgerparticipatie en vertrouwen in de lokale overheid

Naast het proces van de burgerparticipatie speelt volgens de aanhangers van de instrumentele theorie van interactief bestuur, ook de inhoud van de *uitkomst van de burgerparticipatie* een rol in het vertrouwen van burgers in de lokale overheid (Topf, 1995; Crampton & Farrant, 2004). Burgers die deelnemen aan burgerparticipatie doen dat onder andere omdat zij een bepaald doel voor ogen hebben. Dat kan een persoonlijk doel zijn, bijvoorbeeld een kapvergunning voor een boom naast iemands huis, maar het kan ook een gezamenlijk doel zijn zoals het bereiken van betere buurtcohesie. Dat laatste is namelijk iets waarvoor de inzet van meerdere buurtbewoners vereist is, en waar de buurt als geheel vermoedelijk van zal profiteren. Voor zowel het persoonlijke als het gezamenlijke doel kan gelden dat het proces door de participerende burgers als positief werd ervaren, maar dat de uitkomst negatief was. Stel dat een burger vlot en eenvoudig een kapvergunning kon aanvragen, maar dat de uitkomst is dat de aanvraag voor de kapvergunning wordt afgewezen. Instrumentalisten verwachten dat op dat moment de acceptatie van burgers van het beleid van de lokale overheid, alsmede het vertrouwen van burgers in de lokale overheid, negatief zal worden beïnvloed omdat het inhoudelijke doel wat de deelnemer voor ogen had niet is bereikt (Potman, 1989; Hoogerwerf, 1993). Als dit wordt vertaald naar het voorbeeld van de sociale buurtcohesie, dan is de verwachting van instrumentalisten dat een samenwerking tussen een buurt en gemeenteambtenaren die erin slaagt om de buurtcohesie te vergroten, een positieve invloed zal hebben op acceptatie van de uitkomst en het vertrouwen in de lokale overheid. Denk hierbij aan het voorbeeld van de Enschedese wijk Velve-Lindenhof waarbij burgers in samenwerking met de gemeente een buurthuis hebben weten te realiseren om de sociale cohesie in de buurt te verbeteren. De realisatie van dit doel van de wijkbewoners was positief in de ogen van de wijkbewoners, en zal daarom volgens instrumentalisten bijdragen aan het vertrouwen van burgers in de overheid (zie Actieplan Velve-Lindenhof, 2007; Boedeltje, 2009, p. 13).

Hierboven werd beschreven dat het participatieproces en de uitkomsten van burgerparticipatie zowel positieve effecten als negatieve kunnen hebben op het vertrouwen van burgers in de lokale overheid. De vraag die uit deze constatering voortvloeit is natuurlijk welke van de twee effecten overheerst: wordt het proces als belangrijker ervaren, of wordt de uitkomst als belangrijker ervaren als burgers een oordeel vellen over het burgerparticipatieproject en de actoren waarmee zij daarin hebben samengewerkt zoals medeburgers en de lokale overheid? Onderzoek van Boedeltje (2009, p. 199) laat zien dat participerende burgers de uitkomst van de burgerparticipatie belangrijker achten dan de manier waarop het burgerparticipatieproces is verlopen. Dat wil echter niet zeggen dat wanneer de uitkomst als negatief wordt ervaren, dat dan ook automatisch het vertrouwen van burgers in de lokale overheid laag is.

Zelfs als de uitkomst als negatief wordt ervaren, maar als het participatieproces als positief wordt ervaren, of andersom, als de uitkomst als positief wordt ervaren en als de uitkomst als negatief wordt ervaren, dan kan dit nderaan de streep leiden tot voldoende of ruimvoldoende vertrouwen in de lokale overheid onder burgers die geparticipeerd hebben.

Conceptualisering lokale digitale burgerparticipatie & dimensies:

Uit de voorgaande paragrafen is gebleken dat lokale conventionele burgerparticipatie kan leiden tot meer vertrouwen in medeburgers en de lokale overheid. Het is echter onduidelijk of dit ook voor lokale digitale burgerparticipatie geldt. Burgerparticipatie kan geconceptualiseerd worden als de deelname van burgers aan het politieke proces (Schaap, 2019, p. 45). Lokale digitale burgerparticipatie is, zoals de naam al zegt, een vorm van burgerparticipatie die zich onderscheidt door het feit dat het: Ten eerste, gericht is op het politieke proces wat plaatsvindt op *lokaal niveau*, waarmee veelal het gemeentelijke, stedelijke, wijk, of buurtniveau wordt bedoeld (noodzakelijke voorwaarde). En ten tweede, als noodzakelijke voorwaarde, vindt deze vorm van burgerparticipatie plaats door gebruik te maken van *digitale communicatiemiddelen* zoals computers en/of smartphones met een internetverbinding en software/apps.

Zoals al eerder werd genoemd kan conventionele burgerparticipatie eigenlijk in alle verschillende fases van de beleidskring, ook wel de 'policy circle' genoemd, plaatsvinden. Uit de literatuur blijkt dat dit ook geldt voor digitale participatie. In de agenderingsfase, de fase waarin er gepoogd wordt om een bepaald probleem of onderwerp onder de aandacht te brengen van de lokale overheid, kunnen burgers bijvoorbeeld een online petitie starten. In de fase van beleidsvoorbereiding kan de overheid burgers vragen om hun licht te schijnen over een bepaald onderwerp via een online consultatie site (m.a.w. bottom-up), en kunnen burgers met elkaar discussiëren op een online forum voor beleidsvoorbereiding. In de beslissingsfase kan burgers gevraagd worden om online een stem uit te brengen voor het alternatief wat hun voorkeur heeft. Tijdens de uitvoeringsfase kunnen burgers de gelegenheid krijgen om hun klachten of wensen te uiten betreffende de uitvoering van het beleid, zodat daar in de uitvoering op kan worden ingespeeld. En als laatste kan, als het project is afgerond waarop het beleid betrekking had, burgers gevraagd worden om het beleid in zijn geheel te evalueren (Van Dijk, 2012, p. 10-11). In die zin zou men dus kunnen zeggen dat digitale burgerparticipatie niet zozeer aansluit bij één fase, of één generatie van burgerparticipatie, het kan en wordt ook op allerlei verschillende manieren ingezet. Sommigen zijn van mening dat digitale burgerparticipatie verder dient te gaan dan het simpelweg informeren van burgers (de eerste generatie), en dat burgers tenminste de gelegenheid moeten hebben om hun mening te geven over de informatie die wordt verstrekt, dit sluit aan bij de tweede generatie van burgerparticipatie (Van Dijk, 2012).

In dit onderzoek deel ik de opvatting van onder andere Van Dijk (2012), omdat in de eerdergenoemde ontwikkelingstheorie van burgerparticipatie er vanuit wordt gegaan dat interactie tussen burgers en de gemeente, en tussen burgers onderling, een belangrijke factor is die ervoor zorgt dat er vertrouwen in de lokale overheid ontstaat. Als er alleen informatie wordt verstrekt door de lokale overheid via het internet, dan zou dat ook tot meer vertrouwen in de lokale overheid kunnen leiden. Namelijk, als er informatie wordt gedeeld door de lokale overheid, dan leidt dat bijvoorbeeld tot meer transparantie in de bezigheden van de lokale overheid, en burgers vinden dat waarschijnlijk positief (Tolbert & Mossberger, 2006; Kim & Lee, 2012). Echter, zoals Boedeltje (2009) liet zien bestaat de acceptatie van burgers van uitkomsten van burgerparticipatie, alsmede het vertrouwen in de lokale overheid, uit onder andere tevredenheid over het proces en tevredenheid over de uitkomst, en daarom is het naar mijn mening essentieel dat bij digitale burgerparticipatie burgers de mogelijkheid wordt geboden om hun mening over beleid kenbaar te maken aan de lokale overheid. Als burgers hun mening niet kenbaar kunnen maken is de kans groot dat preferenties van burgers niet (goed genoeg) worden meegenomen in het beleid. Het beleid sluit dan niet aan bij de preferenties wat leidt tot ontevredenheid over het

beleidsproces en/of de uitkomsten van het beleidsproces. Dit zal vermoedelijk leiden tot een laag vertrouwen in de lokale overheid.

Invloed van digitale burgerparticipatie op vertrouwen in de lokale overheid

Uit voorgaande secties is gebleken dat deelname van burgers aan (vormen van) conventionele burgerparticipatie een positief effect kan hebben op het vertrouwen van burgers in de lokale overheid. Men kan zich afvragen of deelname aan digitale burgerparticipatie ook tot meer vertrouwen in de lokale overheid leidt. Daarom zal nu worden besproken wat hier over bekend is in de literatuur. De literatuur kent verschillende onderzoeken naar het effect van lokale digitale burgerparticipatie op het vertrouwen van burgers in de (lokale) overheid (Welch e.a., 2004; Tolbert & Mossberger, 2006; Kim & Lee, 2012). Interessant is dat deze onderzoeken ongeveer hetzelfde theoretische raamwerk gebruiken als Boedeltje (2009) bij haar onderzoek naar conventionele burgerparticipatie. Zo werd al duidelijk dat Boedeltje (2009) bij conventionele burgerparticipatie onderscheid maakt tussen het burgerparticipatie *proces* en de *uitkomst* van de burgerparticipatie als factoren die samen van invloed zijn op de beoordeling van de lokale overheid door burgers. In onderzoeken naar digitale burgerparticipatie doet men dat ook al dan niet impliciet of expliciet (Tolbert & Mossberger, 2006; Kim & Lee, 2012). Factoren zoals transparantie, toegankelijkheid en responsiviteit worden beschreven als *procesfactoren* en het efficiënt en effectief handelen door de overheid worden beschreven als *uitkomstfactoren* (Tolbert & Mossberger, 2006, p. 356-358; Kim & Lee, 2012, p. 819).

Onderzoek in Amerika door Tolbert & Mossberger (2006, p. 362) laat bijvoorbeeld zien dat het bezoeken van overheidswebsites door burgers en e-mailcontact tussen burgers en de lokale overheid ervoor zorgen dat zij de lokale overheid als toegankelijker en responsiever zijn gaan ervaren (procesfactoren). De toegankelijkheid heeft te maken met het feit dat burgers via het internet op ieder moment en op elke plek de lokale overheid kunnen benaderen. Het internet biedt bijvoorbeeld ook extra (visuele) mogelijkheden voor het delen van informatie, of burgers met een visuele beperking kunnen informatie van de lokale overheid door de computer laten voorlezen. De responsiviteit heeft betrekking tot het feit dat overheidswebsites de mogelijkheid bieden om makkelijk en snel contact op te nemen met de lokale overheid (bijv. voor het aanvragen van een vergunning) of de overheid kan eenvoudig informatie delen met de burgers (bijv. over openingstijden). Bij responsiviteit speelt het ook mee of burgers zich gehoord voelen en serieus genomen voelen door de lokale overheid. Als dat niet het geval is, dan ervaren burgers namelijk de lokale overheid ook niet als responsief (Tolbert & Mossberger, 2006, p. 357). Daarnaast kan het bezoeken van overheidswebsites en het hebben van digitaal contact met de lokale overheid ook een positief effect hebben op de transparantie van de lokale overheid (opereert de overheid openlijk en in het belang van de samenleving, en dus niet voor specifieke belangen),

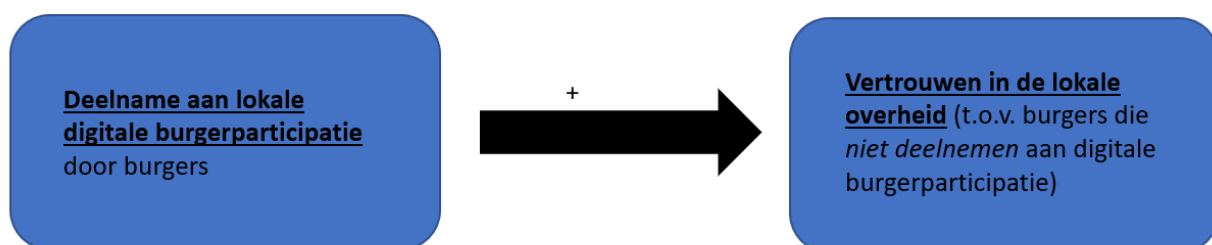
Uit de wetenschappelijke literatuur blijkt dat contact met de lokale overheid via overheidswebsites en e-mail ook daadwerkelijk een positieve invloed kunnen hebben op de procesfactoren zoals toegankelijkheid, responsiviteit en transparantie en dat dit (al dan niet indirect) leidt tot een verbetering

in het vertrouwen in de lokale overheid (Tolbert & Mossberger, 2006, p. 364; Kim & Lee, 2012, p. 825). Daarnaast, als lokale overheidswebsites of e-mail contact met de lokale overheid burgers in staat stellen om hun doel te bereiken (uitkomstfactor), dan resulteert dit ook in een sterker vertrouwen in de lokale overheid (Kim & Lee, 2012, p. 825). De vormgeving of het gebruikersgemak van overheidswebsites blijft hier ook een belangrijke rol in te spelen. Denk er hierbij aan of de burger makkelijk contactinformatie kan vinden op de overheidswebsite, of de website intuïtief in elkaar zit, of er voldoende informatie beschikbaar is op de website, en of het makkelijk is om een (vergunnings-)aanvraag in te dienen via de website.

De voorbeelden die hierboven werden besproken gaan vooral over het delen van informatie, en het verlenen van diensten door de lokale overheid via het internet. Dat wil echter niet zeggen dat de voorbeelden hierboven alleen een instrumentele aard hebben, waarbij de overheid de rol aanneemt van dienstverlener en de burger een meer passieve rol van 'consument'. Via overheidswebsites kunnen burgers contactgegevens vinden om op die manier actief en op eigen initiatief in gesprek te gaan met politici of bestuurders over lokale politieke kwesties. Lokale online deliberatieve democratie gaan hierin nog een stap verder. Bij deliberatieve democratie wordt onder deelnemers informatie gedeeld over publieke zaken, praten de deelnemers over politiek en vormen zij op basis hiervan een mening over publieke zaken, zoals bijvoorbeeld het lokale overheidsbeleid met betrekking tot infrastructuur (Kim, Wyatt & Katz, 1999, p. 361). Deliberatieve democratie kan plaatsvinden op zogenaamde online burgerplatformen. Dit zijn websites waarop burgers met zowel de overheid als met andere burgers in gesprek treden over publieke zaken. Wetenschappelijk onderzoek laat zien dat deelname aan lokale online deliberatieve democratie en contact met de lokale overheid via overheidswebsites het vertrouwen in de lokale overheid kunnen versterken (Min, 2007, p. 1380; Kim & Lee, 2012, p. 825). Net zoals bij conventionele participatie spelen bij deze vormen van digitale burgerparticipatie de eerdergenoemde leereffecten een belangrijke rol. Door met elkaar in gesprek te gaan krijgen burgers inzicht in elkaars standpunten en beweegredenen, en zijn zij in staat om bepaalde belangen of meningen naast zich neer te leggen als zij inzien dat dat het algemene belang ten goede zal komen (Curtin, 1997, p. 54).

Uit het bovenstaande is gebleken dat digitale burgerparticipatie, net zoals conventionele burgerparticipatie, wordt ingezet om de burger te betrekken in het beleidsproces en dat dit kan leiden tot meer vertrouwen in de lokale overheid onder burgers. Mijn verwachting is daarom dat lokale **digitale** burgerparticipatie, net als andere vormen van lokale burgerparticipatie, onder participerende burgers tot meer vertrouwen in de lokale overheid leidt, ten opzichte van burgers die niet geparticipeerd hebben.:

Hypothese 1a:



“Burgers die op lokaal niveau digitaal geparticipeerd hebben, hebben gemiddeld een hoger vertrouwen in de lokale overheid dan burgers die niet op lokaal niveau geparticipeerd hebben.”

Digitale burgerparticipatie & conventionele burgerparticipatie: problemen ten opzichte van conventionele burgerparticipatie

In de literatuur zijn er echter ook auteurs die niet alleen maar voordelen zien van digitale communicatietechnologie, of het gebruik van digitale communicatietechnologie voor (lokale) participatiedoeleinden. Misschien wel één van de meest bekende voorbeelden is de situatie zoals die wordt geschetst in Robert Putnam zijn boek *‘Bowling Alone’* (2000). In dit boek beschrijft hij zijn onderzoek naar de relatie tussen digitale (communicatie)technologie en het sociale kapitaal van burgers en gemeenschappen. Sociaal kapitaal zijn (informele) relaties tussen burgers. Die relaties kunnen één-op-één zijn (micro-niveau) maar ze kunnen ook een kenmerk zijn van een gemeenschap (macro niveau). Deze relaties zijn belangrijk want ze zorgen op beide niveaus voor vertrouwen. Putnam (2000) constateert in zijn onderzoek dat technologieën zoals televisie een negatieve invloed hebben gehad op de deelname van burgers aan sportactiviteiten. Door de jaren heen zijn burgers dus meer naar sport gaan kijken op televisie, en zelf minder gaan deelnemen aan sportactiviteiten (Putnam, 2000, p. 120). Daarnaast heeft deze technologie ook een negatieve invloed gehad op deelname aan buurtprojecten. Terwijl communicatietechnologie het mogelijk maakt dat burgers contact hebben zonder dat zij elkaar zien, ging dat dus ten koste van contact in het echte leven, m.a.w. fysiek contact. Dat is een belangrijke bevinding, want juist zulk fysiek buurtcontact biedt burgers de mogelijkheid om op een informele, niet-opervlakkige manier contact met elkaar te hebben, en dat schept een onderlinge vertrouwensband tussen burgers, maar ook tussen burgers en de lokale overheid als deze betrokken is de bij politieke activiteiten die burgers ondernemen.

Dat digitaal contact ten koste gaat van het contact dat burgers met elkaar hebben in sport- en gemeenschapsverenigingen (m.a.w. fysiek contact) zou niet zozeer een probleem zijn als het voor burgers via het internet ook mogelijk is om contacten te leggen waarbij een vertrouwensband wordt opgebouwd. Echter, wordt dit in de literatuur door verschillende auteurs in twijfel getrokken. Schlozman, Verba & Brady (2010) geven als voorbeeld dat een burger een (lokale) politicus als Facebook-vriend kan hebben, maar dat dit niet hetzelfde is als fysiek campagnevoeren met medeburgers voor een lokale politicus. Zij vinden dat het campagnevoeren met medeburgers een duidelijk actievere *en* interactievere vorm van burgerparticipatie is. Iemand kan op Facebook een vriend toevoegen, of ‘liken’ om op de hoogte te blijven van die persoon. Dat kan worden gezien als een passieve vorm van politieke participatie. Hiermee kan een persoon een gesprek met andere Facebook-vrienden uitlokken over de lokale politicus, maar de kans is groot dat je vrienden een vergelijkbare politieke oriëntatie of affiniteit hebben. Bij het voeren van politieke campagne is het meestal zo dat iemand met medeburgers de straat opgaat. Daarbij is de kans groot dat de burger die campagne voert met burgers in contact komt die afwisselende politieke oriëntaties hebben. Op het moment dat burgers in aanraking komen met burgers met verschillende opvattingen, en hier het gesprek over aangaan zou dit leiden tot begrip voor elkaars opvattingen en de mogelijkheid tot het ontdekken van fouten of

misconcepties in elkaars opvattingen (Mills, 1956, p. 21; Baek e.a., 2011, p. 364-365). Op deze manier zou conventioneel publiek debat (of in dit geval campagnevoeren op straat) ervoor zorgen dat burgers meer zelfdoeltreffendheid ontwikkelen (m.a.w. meer zelfvertrouwen en vertrouwen in de omgeving), meer kennis ontwikkelen, en eerder politiek zullen gaan participeren (Fishkin, 1995, Gastil & Dillard, 1999; Jacobs e.a., 2009).

Bij publiek debat op het internet zou dit allemaal niet, of veel moeilijker tot stand komen. Dat heeft volgens critici onder andere te maken met het feit dat in een face-to-face setting de ander fysiek aanwezig is. Dit zou de empathie tussen de gesprekspartners bevorderen; burgers zijn dan meer bereid om elkaars perspectief voor zich te nemen en te interpreteren (Sally, 1995). Daarnaast zouden burgers op het internet vooral in aanraking komen met burgers met gelijksoortige (politieke) oriëntaties of ideeën, bijvoorbeeld omdat zij die burgers zelf opzoeken of omdat algoritmes dat bevorderen (Sunstein, 2001). Dat kan onschuldige vormen aannemen zoals groepen autofanaten en vogelspotters, maar ook gevaarlijk vormen zoals extremistische politieke groeperingen (Putnam, 2000, p. 185). Binnen zulke extremistische groepen is er vaak weinig ruimte voor politiek debat, en zetten leden elkaar aan tot geweld of het op andere manieren overtreden van de wet. Denk hierbij aan het online discussieforum waarbij alt-right aanhangers elkaar aanzetten tot geweld tegen burgers met een niet-blanke huidskleur, of Facebook-groepen waarin complotdenkers elkaar aanzetten om 5G mobiele communicatiemasten in brand te steken (Ahmed e.a., 2020; Gilbert & Elley, 2020). Dit zou met name voorkomen als burgers anoniem hun mening kunnen verkondigen, en het gedrag in zulke groepen zou uiteindelijk juist leiden tot meer ongenoegen met politiek-bestuurlijke instituties (Sunstein, 2001). Verder, zou het bij digitale burgerparticipatie soms moeilijker zijn om burgers actief betrokken te houden dan bij niet-digitale burgerparticipatie, opnieuw omdat het onderwerp van participatie op dat moment minder ‘tastbaar’ is dan bij conventionele, niet-digitale burgerparticipatie (Royo & Yetano, 2017).

Op basis van de problemen met digitale burgerparticipatie die hierboven worden beschreven formuleren wij de volgende hypothese:

Hypothese 1b: “Burgers die op lokaal niveau alleen conventioneel (i.e. niet-digitaal) geparticipeerd hebben, hebben gemiddeld significant meer vertrouwen in de lokale overheid dan burgers die op lokaal niveau alleen digitaal geparticipeerd hebben”.

Digitale ongelijkheid: ongelijkheid in toegang tot digitale internet communicatietechnologie-conceptualisering

Naast de zojuist genoemde beperkingen en problemen die digitale burgerparticipatie kent, al dan niet ten opzichte van conventionele burgerparticipatie, uit men in de literatuur ook de nodige zorgen met betrekking tot de toegankelijkheid van digitale burgerparticipatie (Van Deursen & van Dijk, 2010a; Sander & Putnam, 2010). De focus in dit theorie-deel verschuift nu dus van de gevolgen van digitale participatie naar ongelijkheid in digitale participatie. Over conventionele burgerparticipatie is besproken dat er een kloof bestaat tussen enerzijds raadsleden en burgers en anderzijds tussen burgers die wel participeren en burgers die niet participeren op basis van descriptieve achtergrondkenmerken en substantiële achtergrondkenmerken. Hoewel digitale burgerparticipatie in ieder geval het voordeel heeft dat burgers het waar en wanneer maar kunnen doen dat hun het uitkomt, wordt in de literatuur vaak de vraag gesteld of het inderdaad zo eenvoudig is als dit wordt voorgesteld (Sally, 1995; Sunstein,

2001; Van Deursen & van Dijk, 2010a). Men doelt dan op digitale ongelijkheid, wat bestaat uit twee aspecten: namelijk toegang tot digitale communicatietechnologie, zoals met name computers, tablets en smartphones met een internetverbinding (Van Deursen & Van Dijk, 2010a). Niet iedereen zou thuis over dergelijke technologie kunnen beschikken. Als een burger daar thuis geen toegang tot heeft, dan werpt dat een barrière op. Zij kunnen dan niet digitaal participeren, of ze moeten naar een buurthuis of internetcafé om te kunnen participeren. Dat maakt het lastiger om te kunnen participeren, en zal ertoe leiden dat een deel van de burgers zonder computer of andere digitale communicatietechnologie met internet niet digitaal zal participeren. Deze mensen zouden met name burgers met lagere inkomens zijn, zij zouden zich simpelweg niet zulke technologie kunnen veroorloven. Deze zorg speelde met name toen digitale communicatietechnologieën zoals computers en smartphones met een internetverbinding nog in opkomst waren en een zeer kostbare aangelegenheid waren voor burgers om over te beschikken (Putnam, 2000, p. 188). Tegenwoordig is zulke technologie echter relatief goedkoop beschikbaar en beschikt het grootste deel van de Nederlanders er thuis over, namelijk 98% (CBS, 2017). Daarom speelt dit aspect van digitale ongelijkheid tegenwoordig een beperkte rol in westerse landen (Van Dijk, 2005; CBS, 2017).

Digitale ongelijkheid: ongelijkheid in internetvaardigheden van burgers- conceptualisering

Het tweede aspect van digitale ongelijkheid omvat de internetvaardigheden van burgers. Over welke internetvaardigheden belangrijk zijn bestaan verschillende opvattingen (Hargittai & Hsieh, 2012; Van Deursen & Van Dijk, 2010a; 2013; Van Ingen & Matzat, 2018). Dat heeft natuurlijk te maken met het feit dat voor verschillende internettoepassingen verschillende internetvaardigheden vereist kunnen zijn: sommige toepassingen zijn nu eenmaal complexer dan andere. Een voorbeeld hiervan is dat het bezoeken van websites bijvoorbeeld eenvoudiger is dan het interpreteren en vergelijken van informatie op websites. Om in te spelen op de verschillende vaardigheden die verschillende internetactiviteiten kunnen vereisen onderscheiden Van Deursen & Van Dijk (2010a, p. 895) vier aspecten van internetvaardigheden waarin zij voornamelijk focussen op het internetgebruik via de computer, smartphone of tablet. De vier aspecten van de conceptualisering betreffen operationele vaardigheden, formele vaardigheden, informatievaardigheden en strategische vaardigheden (Van Deursen & Van Dijk, 2010a; 2010b).

Bij *operationele internetvaardigheden* gaat het erom of een burger weet hoe zij een internetbrowser moet bedienen, een zoekmachine moet gebruiken of een formulier moet invullen op het internet. De *formele internetvaardigheden* hebben te maken met het oriënteren en navigeren op het internet. Het gaat hierbij om het navigeren op het internet doormiddel van het aanklikken van hyperlinks in verschillende vormen zoals tekst, afbeeldingen en menu's, maar ook over het behouden van overzicht wanneer er genavigeerd moet worden op een website of tussen verschillende websites, maar ook in de zoekresultaten. *Informatie internetvaardigheden* betreffen de vaardigheden die burgers moeten hebben voor het zoeken, selecteren en verwerken van informatie. Denk hierbij aan het beoordelen, vergelijken en evalueren van de betrouwbaarheid van bronnen op het internet. Bij *strategische internetvaardigheden* gaat het erom of burgers over de vaardigheden beschikken om voordelen te behalen uit de informatie op het internet, door het in te zetten voor hun specifieke en algemene doelen. Een burger kan bijvoorbeeld een bron begrijpen, maar het is een aparte vaardigheid om de informatie

ook te kunnen inzetten voor je eigen doel of het doel van een gemeenschap. Denk aan het opzoeken van informatie over subsidies, en het vervolgens aanvragen van de subsidie.

Digitale ongelijkheid: ongelijkheid in internetvaardigheden van burgers- de situatie in Nederland

Samenvattend kan worden gezegd dat de operationele vaardigheden en de formele vaardigheden betrekking hebben op de vaardigheden die nodig zijn voor het 'bedienen' van het internet, terwijl de informatievaardigheden en de strategische vaardigheden betrekking hebben op het kunnen beoordelen en gebruiken van de informatie die beschikbaar is op het internet. Er zijn dus 'bedieningsvaardigheden' enerzijds en 'informatie gebruiksvaardigheden' anderzijds. De vier internetvaardigheden zijn sequentieel en conditioneel van aard, wat betekent dat operationele internetvaardigheden het minst complex zijn en de strategische vaardigheden het meest complex zijn, en dat een burger bijvoorbeeld eerst over operationele vaardigheden moet beschikken om over formele internetvaardigheden te kunnen beschikken (Van Deursen & Van Dijk, 2010a, p. 895). Dat geldt ook voor de vergelijking tussen enerzijds bedieningsvaardigheden en informatie gebruiksvaardigheden: als iemand niet over bedieningsvaardigheden beschikt dan is het onmogelijk om wel over informatie gebruiksvaardigheden te beschikken (Van Deursen & Van Dijk, 2010a, p. 895). Nu blijkt het zo te zijn dat er ongelijkheid is tussen burgers in wie over deze vaardigheden beschikt (Van Deursen & Van Dijk, 2010a). Hierbij spelen descriptieve en substantiële achtergrondkenmerken een rol.

Onderzoek van Van Deursen & Van Dijk (2010a, p. 905-906) vertelt daarover het volgende: zo beschikken ouderen in het algemeen over minder sterke operationele- en formele internetvaardigheden dan jongeren generaties (maar niet over minder sterke informatie- en strategische internetvaardigheden ten opzichte van jongere generaties). Daarnaast scoren burgers met een relatief hoger opleidingsniveau hoger op alle vier de internetvaardigheden dan burgers met een relatief lager opleidingsniveau. Ook hebben burgers met veel internetervaring (in jaren) sterkere operationele internetvaardigheden dan burgers met minder internetervaring. Dit geldt echter niet voor de andere drie internetvaardigheden; die verbeteren niet naarmate burgers meer jaren gebruik hebben gemaakt van het internet. Hetzelfde geldt voor de tijd die burgers per week besteden aan internetactiviteiten: als burgers per week meer tijd besteden aan internetactiviteiten, dan heeft dat alleen een positief effect op de operationele internetvaardigheden. Wat wel opvallend is, is dat mensen met een hogere sociaaleconomische status *niet* hoger scoren op één of meerdere digitale vaardigheden dan burgers met een lagere sociaaleconomische status (gemeten doormiddel van de categorieën werkloos, student, werknemer, gepensioneerd etc.).

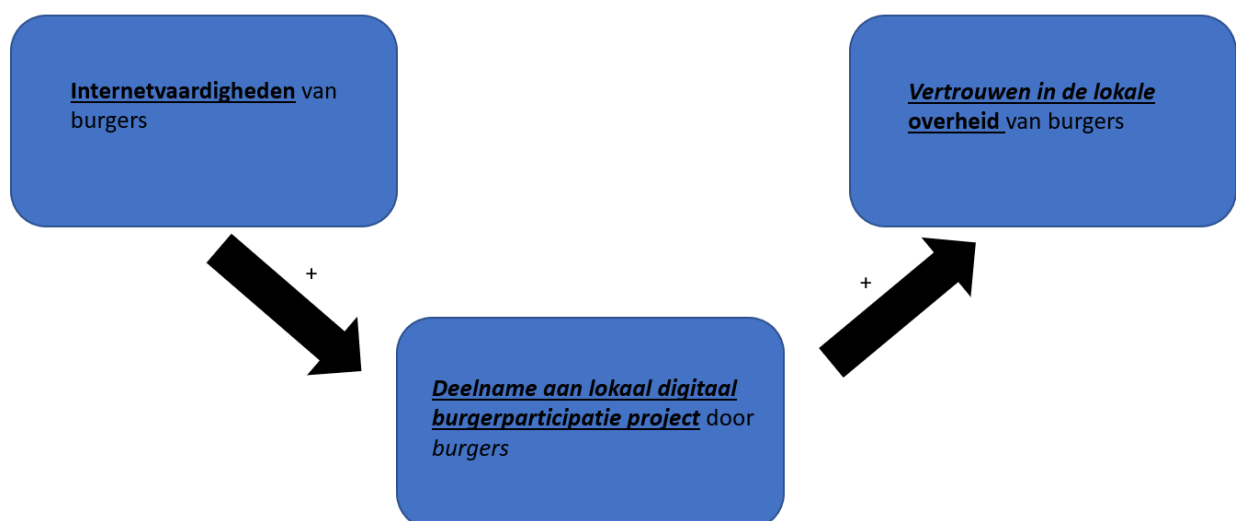
Digitale ongelijkheid: ongelijkheid in internetvaardigheden van burgers- levert dit verschillen op in digitale burgerparticipatie?

Zojuist is besproken dat er ongelijkheid is in digitale vaardigheden onder de Nederlandse bevolking. De vraag is hier of de ongelijkheid in digitale vaardigheden ook een rol speelt in *welke* burgers er digitaal gaan participeren, en of digitale vaardigheden ook een rol spelen in de *kwaliteit* van de deelname aan digitale burgerparticipatie. Dat laatste wil zeggen dat burgers met relatief zwakke digitale vaardigheden

ten opzichte van burgers met relatief sterke digitale vaardigheden, wellicht minder goed in staat zijn om digitaal te participeren, en daarom minder goed in staat zijn om vertrouwen in de lokale overheid te ontwikkelen. Een burger moet namelijk volgens Van Deursen & Van Dijk (2010a, p. 895 & p. 908-909) beschikken over alle vier de internetvaardigheden om goed te kunnen functioneren op het internet en dat geldt volgens hen in het bijzonder voor digitale burgerparticipatie. Zoals al eerder vermeld, vindt er vandaag de dag een verscheidenheid aan vormen van conventionele burgerparticipatie plaats, en lager opgeleiden zijn daarin ondervertegenwoordigd ten opzichte van onder andere hoger opgeleiden (Schaap, 2019). Als conventionele politieke activiteiten in de toekomst plaats gaan vinden op het internet, dan zal dit volgens Van Deursen & Van Dijk (2010a, p. 908) juist extra barrières gaan opwerpen voor lager opgeleiden, omdat deze burgers over het algemeen niet over alle benodigde internetvaardigheden beschikken. Zij beschikken met name niet over informatie internetvaardigheden en de strategische internetvaardigheden, en deze zijn juist belangrijk als burgers willen opkomen voor hun belangen in het sociale leven en in burgerparticipatie, zo beargumenteren Van Deursen & Van Dijk, 2010a, p. 908-909). Daarom zullen deze burgers naar verwachting minder goed in staat zijn om aan burgerparticipatie deel te nemen, en daarom ook minder vaak aan lokale digitale burgerparticipatie gaan deelnemen

Allereerst verwachten we dus dat burgers met relatief sterke internetvaardigheden vaker op lokaal niveau digitaal zullen participeren dan burgers met zwakke internetvaardigheden. Vervolgens omdat burgers met zwakke internetvaardigheden niet of minder participeren, ontwikkelen zij een zwakker vertrouwen in de lokale overheid dan burgers die wel digitaal participeren. Dit verband tussen internetvaardigheden en deelname aan lokale digitale burgerparticipatie wordt ondersteunt door een studie onder Amerikaanse burgers van Bélanger & Carter (2009, p. 134). Hierin werd gevonden dat burgers die beschikken over zwakke digitale vaardigheden, in het bijzonder zwakke informatie internetvaardigheden, significant minder vaak deelnemen aan digitale burgerparticipatie. Daarom formuleren we de volgende hypothese met de verwachting dat zo'n verband ook in Nederland kan worden waargenomen:

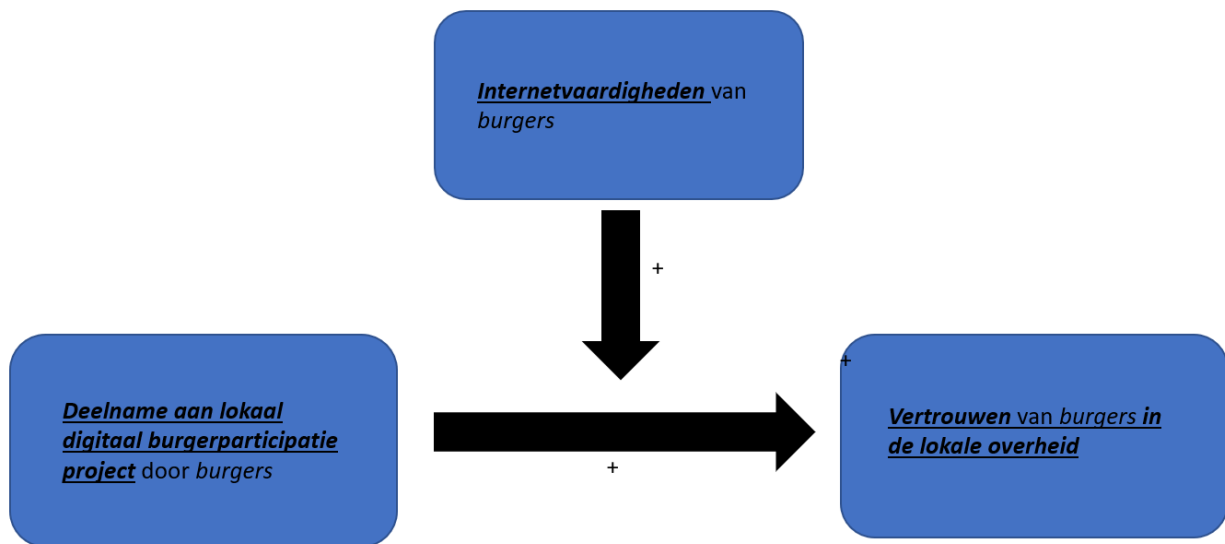
Hypothese 2:



Hypothese 2 luidt: *“Burgers met sterke internetvaardigheden zullen relatief vaker op lokaal niveau digitaal participeren dan burgers met zwakke internetvaardigheden en vervolgens zullen burgers die digitaal participeren meer vertrouwen in de lokale overheid hebben dan burgers die niet participeren”.*

Daarnaast verwachten we op basis van onderzoek van Van Deursen & Van Ingen (2010a) dat burgers met sterke internetvaardigheden tijdens het lokale digitale burgerparticipatieproces ook beter in staat zullen zijn om hun belangen te behartigen dan burgers met zwakke internetvaardigheden, en dat zij daarom meer vertrouwen zullen overhouden aan digitale burgerparticipatie. Op basis daarvan formuleren we de volgende hypothese:

Hypothese 3



Hypothese 3: *“Burgers die op lokaal niveau digitaal geparticipeerd hebben, hebben gemiddeld een hoger vertrouwen in de lokale overheid dan burgers die niet op lokaal niveau geparticipeerd hebben (zie: hypothese 1a); dit effect van digitale participatie is sterker voor burgers met (relatief) sterke internetvaardigheden dan voor mensen met relatief zwakke internetvaardigheden.”*

3 Methodologie & data

3.1 Onderzoeksdesign & dataverzamelmingsmethoden

In dit onderzoek wordt primair gebruik gemaakt van de lokaal kiezersonderzoek 2018 (LKO) dataset. De Centerdata LISS panel Social Integration and Leisure Wave 10 (2017-2018) dataset is hier aan toegevoegd om de internetvaardigheden van de LKO 2018 respondenten te kunnen analyseren. Deze kwantitatieve data wordt gebruikt om mijn hypothesen te toetsen. Voor de LKO 2018 dataset geldt dat de variabelen op één moment zijn gemeten. Dit betekent dat in dit masterthesisonderzoek een *cross-sectioneel* onderzoeksdesign wordt gehanteerd. Door het cross-sectionele design is daarom bij uitspraken over causaliteit enige voorzichtigheid geboden. Het zou bijvoorbeeld kunnen dat het vertrouwen van burgers in de lokale overheid juist bepaalt of burgers op lokaal niveau digitaal participeren. Echter, wordt in het onderzoek gevraagd of burgers in de afgelopen vijf jaar digitaal en/of conventioneel geparticipeerd hebben, en hoe hun vertrouwen in de lokale overheid *op dit moment* is. Daarom kunnen we er van uitgaan dat conventionele en/of digitale participatie de onafhankelijke

variabele is, het vindt namelijk eerder plaats in de tijd, en dat het vertrouwen in de lokale overheid de afhankelijke variabele is.

Daarnaast, omdat de data uit het LKO 2018 doormiddel van een cross-sectioneel onderzoeksdesign wordt gemeten, kan het niet worden uitgesloten dat zogenaamde “derde variabelen” de relatie tussen lokale (digitale) participatie en vertrouwen beïnvloeden. Voor de invloed van derde variabelen zal worden gecontroleerd. Het kan namelijk zo zijn dat er een derde variabele is die het doet lijken alsof er een relatie is tussen participatie en vertrouwen, terwijl die er in werkelijkheid niet is, en dat deze derde variabele eigenlijk de oorzaak is van de waargenomen relatie (*confounding*). We hebben al enkele mogelijke derde variabelen geïdentificeerd, deze zullen worden besproken in de operationaliseringssectie.

Als laatste, wordt er naast kwantitatieve data gebruik gemaakt van kwalitatieve diepte-interviewdata. Hiervoor zijn 5 personen geïnterviewd die aan diverse vormen van lokale digitale burgerparticipatie hebben deelgenomen. Het betreft deelname aan een online gemeentelijk burgerpanel, het mailen van ambtenaren of wethouders over persoonlijke onderwerpen of onderwerpen die spelen op lokaal (buurt) niveau, het ontvangen van informatie over onderwerpen die spelen op lokaal niveau, het digitaal aanvragen van vergunningen. Er zijn geen hypothesen geformuleerd over de invloed van de uitkomst van lokale digitale burgerparticipatie, en het proces van lokale digitale burgerparticipatie op het vertrouwen van burgers in de lokale overheid, maar in de theoriesectie is wel besproken dat de uitkomst en het proces van burgerparticipatie wellicht een effect hebben op het vertrouwen van burgers in de lokale overheid. Het doel van de interviews is daarom om een kwalitatieve exploratieve analyse te doen over hoe de uitkomst (positief/negatief) en het proces van lokale digitale burgerparticipatie het vertrouwen van burgers in de lokale overheid beïnvloeden. Op die manier stellen de interviews ons in staat om te onderzoeken of de uitkomst van lokale digitale burgerparticipatie en het proces daarvan een rol spelen in het vertrouwen van burgers in de lokale overheid.

3.2 Sample & Sampling

In dit onderzoek betreft de onderzoekspopulatie de Nederlandse volwassen burgers. Daarom is het belangrijk dat de respondenten, of met andere woorden de steekproef, overeenkomt met de onderzoekspopulatie. Als dat niet zo is, bestaat namelijk de kans dat de data en de onderzoeksresultaten niet representatief zijn voor de populatie. Zoals zojuist genoemd wordt er gebruik gemaakt van zowel kwantitatieve als kwalitatieve data. Bij de kwantitatieve data van het LKO 2018 onderzoek en van het LISS panel Social Integration and Leisure (Wave 10, 2017-2018) kan men ervan uitgaan dat de data representatief is voor de Nederlandse volwassen burgers. In beide gevallen gebruikt CentERdata namelijk een panel wat bestaat uit een random sample van burgers uit het bevolkingsregister van het CBS. Natuurlijk gaat niet elke burger die benaderd wordt op het voorstel in om mee te doen aan het onderzoek. Bij de nameting van het LKO 2018, de meting die in dit master thesis onderzoek wordt gebruikt, werden 3380 personen benaderd terwijl het aantal personen wat de vragenlijst volledig invulde 2704 was (80,0%). Bij de LISS panel Social Integration and Leisure Wave 10 werden 7517 panelleden benaderd en 6043 respondenten vulden de vragenlijst uiteindelijk volledig in (CentERdata, 2018, p. 2). CentERdata controleert of de data in de steekproeven representatief is voor de populatie gelet op achtergrondkenmerken zoals leeftijd, inkomen en sociaaleconomische kenmerken, en voegt extra respondenten toe indien de representativiteit in gevaar dreigt te komen (Jansen & Denters, 2018, p. 61).

Ook bij de kwalitatieve gegevens die voortkomen uit de interviews is gestreefd naar een steekproef die representatief is voor de Nederlandse bevolking, op basis van leeftijd, geslacht, opleiding, en etnische achtergrond. Ondanks het lage aantal interview respondenten (N=5), is daar is in zekere mate aan voldaan: de respondenten zitten allemaal in de leeftijdscategorie 40 tot 70 jaar oud, en de hoogste opleiding die ze met diploma hebben afgerond varieert van het voortgezet onderwijs tot en met het HBO. Aan de andere kant zijn er ook feiten die ervoor pleiten dat de steekproef niet representatief is voor de Nederlandse bevolking: maar één van de vijf interviewrespondenten was een vrouw, ze wonen allemaal in de Achterhoek, en geen enkele respondent heeft een migratieachtergrond.

3.3.1 Operationalisering vertrouwen van burgers in de lokale overheid

De lokale overheid wordt geconceptualiseerd als de politici en bestuurders op gemeentelijk niveau. Dit zijn de gemeenteraadsleden, de wethouders, de burgemeester en de ambtenaren. Vervolgens wordt het vertrouwen in de lokale overheid geoperationaliseerd aan de hand van de volgende vragen uit het LKO 2018. “Wilt u voor elk van de volgende personen/instellingen aangeven in hoeverre u daar vertrouwen in hebt?”: “Gemeenteraad”, “het College van Burgemeester & Wethouders”, “De burgemeester”, “Gemeenteambtenaren”. De respondenten konden daarbij per persoon/instelling kiezen uit de volgende antwoorden: 1. “Helemaal geen”, 2. “Niet zo veel”, 3. “Tamelijk veel”, 4. “Heel veel” en 5. “Weet niet” (LKO, 2018). Als de conceptualisering en de operationalisering met elkaar worden vergeleken, dan valt op dat in de operationalisering de burgemeester eigenlijk twee keer wordt gemeten, omdat burgers wordt gevraagd naar hun vertrouwen in het college van burgemeester en wethouders en nog apart naar hun vertrouwen in de burgemeester. De operationalisering komt dus niet helemaal overeen met de conceptualisering. Echter hoeft dit geen probleem te zijn omdat de burgemeester en het college van burgemeester & wethouders (B&W) in werkelijkheid twee aparte bestuursorganen zijn. Burgers kunnen dus ondanks dat de burgemeester deel uitmaakt van het college van B&W een ander vertrouwen toekennen aan de burgemeester dan aan het college van B&W. Echter, als we specifiek geïnteresseerd zijn in het vertrouwen wat burgers in wethouders hebben, dan vormt deze operationalisering wel een probleem omdat er alleen naar het vertrouwen in het college van B&W wordt gevraagd en niet apart naar het vertrouwen in wethouders. Dat is dus in die zin een beperking in operationalisering.

Verder, als we het hebben over het meten van het vertrouwen van burgers in de lokale overheid, is het in dit geval belangrijk om te noemen dat *wellicht niet alle burgers even goed op de hoogte zullen zijn* over de actoren die een formele rol spelen binnen de lokale overheid (Schaap, 2019). Zoals al genoemd, wordt burgers alleen gevraagd om voor een raadslid te stemmen tijdens de gemeenteraadsverkiezingen, politieke partijen in de gemeenteraad dragen wethouders voor. Veel burgers zullen dus misschien niet op de hoogte zijn over de precieze taken van wethouders en andere gemeentelijke actoren zoals de burgemeester en gemeenteambtenaren. Als burgers gevraagd worden om een oordeel te geven over deze actoren, kan het daarom zo zijn dat burgers deze actoren niet goed uit elkaar kunnen houden, of dat burgers simpelweg aangeven dat ze niet weten of ze vertrouwen hebben. Om dit te onderzoeken zijn we nagegaan of de veronderstelde verschillende dimensies met elkaar correleren. Dit kan met een statistisch programma zoals SPSS. Als blijkt dat de items voor iedere dimensie (burgemeester, gemeenteambtenaren, wethouders, raadsleden) een *inter-item correlatie van tussen de 0.15 en 0.50 hebben*, dan betekent dit dat ze daadwerkelijk het vertrouwen van burgers in de afzonderlijke actoren van de lokale overheid meten (Data Science Central, 2019). In dat geval is het mogelijk om conclusies te trekken over het vertrouwen wat burgers hebben in de verschillende actoren in de lokale overheid. Als blijkt dat de *inter-item correlatie hoger is dan 0.50*, dan betekent dit dat *burgers niet duidelijk een verschillend vertrouwen hebben in de burgemeester, de wethouders, de raadsleden en de*

gemeenteambtenaren. In dat geval is het beter om te analyseren hoe burgers de lokale overheid vertrouwen als geheel, of om die actoren (dimensies) waar burgers geen betrouwbaar oordeel over kunnen vellen weg te laten uit de operationalisering van het overkoepelende concept ‘lokale overheid’.

Uit de statistische analyse blijkt dat de inter-item correlatie varieert van 0.533 (inter-item correlatie tussen vertrouwen van burgers in de burgemeester en vertrouwen van burgers in de gemeenteambtenaren) tot 0.755 (inter-item correlatie tussen vertrouwen van burgers in het college van B&W en vertrouwen van burgers in de gemeenteraad) (Zie appendix 1.1, p. 61). De gevonden waarden voor de inter-item correlaties geven dus aan dat er een vrij hoge correlatie is tussen het vertrouwen van burgers in de verschillende lokale overheidsactoren. Daarnaast ligt het gemiddelde vertrouwen wat burgers in de verschillende overheidsactoren hebben voor alle actoren heel dicht bij elkaar (allemaal binnen één standaarddeviatie van elkaar) (zie Tabel A hieronder). Op basis van deze gegevens kan daarom worden geconcludeerd dat het voor burgers lastig is om in hun vertrouwen een onderscheid te maken tussen de verschillende lokale overheidsactoren. Daarnaast laat de factor analyse *niet* zien dat er vier verschillende dimensies zijn, omdat er maar één dimensie (m.a.w. factor) geïdentificeerd wordt op basis van een Eigen-waarde groter dan één, en omdat de vier dimensies allemaal een factorlading van groter dan 0.800 hebben op één onderliggend component. Tot slot, heeft de Cronbach's Alpha van de schaal een waarde van 0.876. Dat betekent dat de schaal een goede interne betrouwbaarheid heeft, omdat een waarde van 0.7 normaal wordt gezien als een grenswaarde voor een goede interne betrouwbaarheid. De items van de schaal meten dus allemaal hetzelfde onderliggende concept, namelijk vertrouwen in lokale overheid. In de statistisch analyses kan op basis van de items die boven beschreven zijn een betrouwbare schaal voor vertrouwen in de lokale overheid worden gemaakt.

Desalniettemin, kan er wel een klein onderling verschil worden waargenomen tussen het vertrouwen van burgers in de lokale overheidsactoren, waarbij de burgemeester het hoogste vertrouwen krijgt van de burgers (zie Tabel A). De gemeenteraad en het college van B&W krijgen nagenoeg hetzelfde vertrouwen van de burgers en de ambtenaren krijgen het laagste vertrouwen van de burgers. Het feit dat de burgemeester hier het hoogste vertrouwen van de burgers geniet heeft waarschijnlijk te maken met het feit dat hij vaak als het symbolische ‘gezicht’ van de gemeente en de lokale gemeenschap fungeert (Schaap, 2019, p. 72). Hij is een neutrale voorzitter van de gemeenteraad en het college van B&W, en fungeert als een verbinder. Hierdoor staat hij boven de partijen en geniet hij meestal grote bekendheid en zichtbaarheid op gemeentelijk niveau (Schaap, 2019, p. 72). Dat zijn ook precies de dingen die burgers van burgemeesters verwachten (Van der Lelij, Keuchenius & de Graaf, 2016, p. 13-17). Als hij die rollen goed uitvoert zal dat waarschijnlijk ten goede komen aan het vertrouwen van burgers in de burgemeester.

Tabel A: Items voor vertrouwen in de lokale overheid: statistieken

<i>Item</i>	<i>Gemiddelde</i>	<i>Standaarddeviatie</i>	<i>N (=aantal respondenten)</i>
Wilt u voor elk van de volgende personen/instellingen aangeven in hoeverre u daar vertrouwen in hebt?- De gemeenteraad	2,68	0.673	2204
Wilt u voor elk van de volgende personen/instellingen	2,72	0.693	2204

aangeven in hoeverre u daar vertrouwen in hebt?- het college van Burgemeester & Wethouders			
Wilt u voor elk van de volgende personen/instellingen aangeven in hoeverre u daar vertrouwen in hebt?- De burgemeester	2,88	0.754	2204
Wilt u voor elk van de volgende personen/instellingen aangeven in hoeverre u daar vertrouwen in hebt?- Gemeenteambtenaren	2,59	0.680	2204

Hoewel, als er een schaal wordt gebruikt voor vertrouwen in de lokale overheid dan is statistisch minder goed zichtbaar hoe bijvoorbeeld digitaal contact met *alleen* gemeenteambtenaren het vertrouwen in de lokale overheid beïnvloed, dan wanneer statistisch wordt geanalyseerd hoe digitaal contact met gemeenteambtenaren het vertrouwen in specifiek gemeenteambtenaren beïnvloed. Daarom zal in de statistisch analyse een schaal voor vertrouwen in de lokale overheid als afhankelijke variabele worden gebruikt, die voor burgers de scores voor vertrouwen bij elkaar optelt (minimumscore 4, maximumscore 16), maar zullen ook de individuele items voor het vertrouwen in lokale gemeenteactoren als afhankelijke variabele worden gebruikt (minimumscore 1, maximumscore 4).

3.3.2 Operationalisering lokale digitale burgerparticipatie:

Zoals al eerder genoemd, kan lokale digitale burgerparticipatie geconceptualiseerd worden als deelname aan het politieke proces wat plaatsvindt op *lokaal niveau*, waarmee veelal het gemeentelijke, stedelijke, wijk, of buurtniveau wordt bedoeld (noodzakelijke voorwaarde). En ten tweede, als noodzakelijke voorwaarde, vindt deze vorm van burgerparticipatie plaats door gebruik te maken van *digitale communicatiemiddelen* zoals computers en/of smartphones met een internetverbinding en software/apps.

Om te weten te komen of burgers *op één of meerdere manieren* op lokaal niveau *digitaal* hebben geparticipeerd, kunnen in principe vier vragen uit de nameting van het Lokaal Kiezersonderzoek (LKO) 2018 worden gebruikt: Ten eerste: “Hebt u de afgelopen vijf jaar wel eens gebruik gemaakt van het internet, e-mails, apps of sociale media (Twitter, Facebook, Whatsapp) om ... *contact te leggen met gemeenteraadsleden, wethouders of de burgemeester?*” Ten tweede: “Hebt u de afgelopen vijf jaar wel eens gebruik gemaakt van het internet, e-mails, apps of sociale media (Twitter, Facebook, Whatsapp) om ... *contact te leggen met gemeenteambtenaren over een lokale kwestie?*” Ten derde: ““Hebt u de afgelopen vijf jaar wel eens gebruik gemaakt van het internet, e-mails, apps of sociale media (Twitter, Facebook, Whatsapp) om ... *een initiatief of een petitie te tekenen over een lokale kwestie?*” Ten vierde: “Hebt u de afgelopen vijf jaar wel eens gebruik gemaakt van het internet, e-mails, apps of sociale media (Twitter, Facebook, Whatsapp) om... *contact te leggen met andere inwoners en organisaties over een*

lokale kwestie?” De vragen konden worden beantwoord met ja/nee. Samen vormen de vier vragen één variabele, genaamd lokale digitale burgerparticipatie. Burgers hebben op lokaal niveau digitaal geparticipeerd als ze aan één of meerdere van de bovengenoemde vormen hebben deelgenomen. De variabele lokale digitale burgerparticipatie kan dus vijf waarden aannemen: nul, één, twee, drie of vier.

De vier bovengenoemde items kunnen dus in principe gebruikt worden om lokale digitale burgerparticipatie te operationaliseren. Echter, blijkt uit een eerste set van t-toetsen dat wanneer we de twee items over het digitaal tekenen van petitie/initiatieven over lokale kwesties en over digitaal contact met medeburgers of organisaties deel laten uitmaken van de variabele lokale digitaal burgerparticipatie, dat burgers die *alleen digitaal* geparticipeerd hebben niet statistisch significant méér vertrouwen hebben in de lokale overheid dan burgers die niet geparticipeerd hebben (m.a.w. deze burgers hebben niet deelgenomen aan lokale digitale participatie en ze hebben niet deelgenomen aan lokale conventionele participatie).

Wanneer we alleen de items over digitaal contact met lokale overheidsactoren (bijv. burgemeester, gemeenteambtenaren etc.) gebruiken om lokale digitale burgerparticipatie te operationaliseren, vinden we wel dat burgers die op lokaal niveau digitaal geparticipeerd hebben een statistisch significant hoger vertrouwen in de lokale overheid hebben dan burgers die niet geparticipeerd hebben. Dat geldt ook voor burgers die *zowel* conventioneel als digitaal geparticipeerd hebben, en voor burgers die *alleen* conventioneel geparticipeerd hebben (zie appendix 1.2 en bijbehorende uitleg aldaar).

Dit betekent dat het item over digitaal een initiatief of petitie tekenen over een lokale kwestie en het item over digitaal contact met medeburgers en organisaties over een lokale kwestie *géén* of een *negatief* effect hebben op het vertrouwen van burgers in de lokale overheid, of dat ze er in ieder geval voor zorgen dat het gemiddelde vertrouwen van burgers die op lokaal niveau alleen digitaal geparticipeerd hebben niet meer statistisch significant hoger is dan dat van burgers die niet geparticipeerd hebben, op het moment dat ze worden toegevoegd aan de operationalisering van lokale digitale burgerparticipatie. We kiezen er dus vanaf nu voor als we het verband tussen lokale digitale burgerparticipatie en vertrouwen in de lokale overheid analyseren, *om bij de operationalisering van lokale digitale burgerparticipatie alleen gebruik te maken van de items over digitaal contact met de lokale overheid*, omdat de overige items over lokale digitale burgerparticipatie ervoor kunnen zorgen dat we geen statistisch significant effect vinden van digitaal contact met de lokale overheid, op het vertrouwen in de lokale overheid.

Verder, moet over de operationalisering worden opgemerkt dat het daar niet uit duidelijk wordt hoe het digitale contact tussen de burger en de lokale overheid er precies uit heeft gezien. Uit de kwantitatieve data wordt niet duidelijk over welk onderwerp het digitale contact ging, en met wie dat contact was. Daarnaast weten we niet of burgers contact hebben gehad met de lokale overheid via de e-mail, Twitter, Whatsapp. Verder kan contact ook via online gemeentelijke vragenlijsten verlopen. Het is ook onduidelijk hoe burgers het contact hebben ervaren, het is namelijk mogelijk dat verschillende vormen van digitaal contact hun voor- en nadelen hebben. Het is belangrijk om hierover informatie te hebben. Daarom zal in de interviews een vraag worden gesteld over hoe mensen contact hebben gehad met de gemeente, waarover dat ging, en met wie van de gemeente ze contact hebben gehad (m.a.w. gemeenteambtenaar, raadsleden, wethouders of burgemeester) (Zie Appendix 2).

Naast de nieuwe open vragen, zullen aan de interviewees ook vragen worden gesteld die (al dan niet) al letterlijk zijn gesteld aan de respondenten van het LKO 2018, bijvoorbeeld: “Hebt u de afgelopen vijf jaar

wel eens gebruik gemaakt van het internet, ... om contact te leggen met gemeenteambtenaren over een lokale kwestie?” Op die manier vergaar ik dus nieuwe informatie, maar ik zorg ook voor *triangulatie*; ik gebruik verschillende data verzamelmethodes (interview en surveyvragen) om hetzelfde concept te meten, voor dezelfde unit of analysis, namelijk Nederlandse burgers die op lokaal niveau digitaal geparticipeerd hebben.

Daarnaast, door bij de interviewees telkens een aantal dezelfde vragen te laten terugkeren, zullen de antwoorden op de interviewvragen telkens door de interviewees op een vergelijkbare manier worden gestructureerd. Daardoor zal het uiteindelijk voor mij als onderzoeker eenvoudiger zijn om de antwoorden op dezelfde manier te coderen, en dat komt dus de betrouwbaarheid van de codering ten goede (*reliability in coding*).

3.3.3 Operationalisering lokale conventionele burgerparticipatie:

Lokale conventionele burgerparticipatie conceptualiseren we als de deelname van burgers aan het lokale politieke proces, op niet-digitale wijze (Schaap, 2019, p. 45). Het niet-digitale aspect benadrukken we hier om een vergelijking tussen digitale en niet-digitale burgerparticipatie mogelijk te maken. Conventionele burgerparticipatie wordt geoperationaliseerd aan de hand van de volgende vragen uit het lokale kiezersonderzoek 2018. Als een burger aan één of meerdere van de onderstaande activiteiten heeft deelgenomen, dan heeft hij conventioneel geparticipeerd:

“Nu stellen we u een aantal vragen over uw betrokkenheid bij lokale politieke activiteiten. Er zijn verschillende manieren om iets politiek aan de orde te stellen of invloed uit te oefenen op lokale politici of de gemeente. Van welke van de volgende manieren hebt u in de **afgelopen 5 jaar** gebruik gemaakt? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk. 1. Contact gelegd (via een afspraak, gesprek of in brief) met een gemeenteraadslid, wethouder, burgemeester of ambtenaar. 2. Gemeenteraadsvergadering bezocht. 3. Inspraakavond(en) van uw gemeente bezocht. 4. Lidmaatschap van een politieke partij. 5. Actief in een lokale actiegroep. 6. Een petitie getekend over een lokale kwestie (op papier). 7. Contact opgenomen met lokale of regionale krant, radio of tv. 8. Contact opgenomen met een politieke partij in uw gemeente.” De acht vragen meten allemaal vormen van conventionele burgerparticipatie, waarvan voorbeelden zijn genoemd in de theorie sectie, en kunnen worden beantwoord met ja of nee. Als burgers aangeven dat zij één of meerdere dingen van het bovenstaande hebben gedaan, dan hebben zij conventioneel geparticipeerd. De eerdergenoemde burgerinitiatieven waarbij burgers zelf verantwoordelijk zijn voor het opzetten en uitvoeren van een initiatief of activiteit wat ten goede komt aan het algemeen belang van de gemeenschap, zijn een vorm van burgerparticipatie en deelname hieraan wordt ook gemeten door bovenstaande vragen. Burgers kunnen bijvoorbeeld voor hun burgerinitiatief deel uitmaken van een lokale actiegroep (vraag 5), of ze kunnen contact hebben opgenomen met de lokale media (vraag 7) om het burgerinitiatief onder de aandacht te brengen van de gemeenschap.

3.3.4 Operationalisering participatie in vier categorieën

Om in de statistische analyses eenvoudig een vergelijking te kunnen maken tussen bijvoorbeeld burgers die niet participeren en burgers die digitaal geparticipeerd hebben, of tussen enerzijds burgers die conventioneel geparticipeerd hebben en anderzijds burgers die digitaal geparticipeerd hebben, is er een variabele geconstrueerd die respondenten indeelt in vier categorieën: burgers die niet geparticipeerd hebben, burgers die alleen conventioneel geparticipeerd hebben, burgers die alleen digitaal geparticipeerd hebben en burgers die zowel conventioneel als digitaal geparticipeerd hebben. Deze variabele is geconstrueerd op basis van dezelfde items als besproken in de operationalisering van lokale digitale burgerparticipatie en lokale conventionele burgerparticipatie. Dat wil zeggen dat burgers die hebben aangegeven dat zij hebben deelgenomen aan één of meerdere vormen van lokale digitale burgerparticipatie zoals die worden gemeten door de operationalisering van lokale digitale burgerparticipatie, dat zij dan digitaal geparticipeerd hebben. Bijvoorbeeld, hebben zij alleen digitaal geparticipeerd dan hebben ze een score '1' voor alleen digitale burgerparticipatie en een score '0' voor de andere drie categorieën. Hebben burgers zowel digitaal als conventioneel geparticipeerd, dan scoren zij een '1' voor de categorie 'zowel conventioneel als digitaal geparticipeerd' en een '0' voor de andere drie categorieën. Als burgers aan geen enkele vorm van participatie hebben deelgenomen, dan scoren zij een '1' voor de categorie 'Niet geparticipeerd' en een '0' voor de andere drie categorieën, et cetera.

3.3.5 Operationalisering operationele internetvaardigheden van burgers (tijd die per week wordt besteed aan internetactiviteiten als proxyvariabele voor operationele internetvaardigheden)

In dit onderzoek kijken we naar de internetvaardigheden van burgers. Deze bestaan volgens Van Deursen & Van Dijk (2010, p. 895) uit vier aspecten. Ten eerste gaan de *operationele internetvaardigheden* over de vaardigheid om een internetbrowser te bedienen, een zoekmachine te gebruiken en om internetformulieren te kunnen invullen. Hierbij gaat het dus echt om het bedienen van internetsoftware of websites. Ten tweede zijn er de *formele internetvaardigheden* die te maken hebben met het oriënteren en navigeren op het internet. Ten derde, zijn er de *informatie internetvaardigheden*, waarbij het gaat om de vaardigheid om te kunnen zoeken, selecteren en verwerken van informatie op het internet. Als laatste, zijn er nog de *strategische internetvaardigheden*. Daarbij gaat het erom of burgers in staat zijn om de informatie toe te passen voor hun specifieke doelen. Uit onderzoek van Van Deursen & Van Dijk (2010, p. 895) blijkt dat de tijd die burgers per week aan internetactiviteiten besteden, een statistisch significant effect heeft op de operationele internetvaardigheden van burgers, maar niet op de andere drie internetvaardigheden. Als burgers per week meer tijd op het internet besteden verbeteren hun operationele internetvaardigheden dus. De LISS panel Social integration and leisure (Wave 10, 2017) heeft alleen data over de tijd die burgers per week aan internetactiviteiten besteden. Ik heb in mijn data geen directe informatie over de operationele internetvaardigheden. Het is dus voor mij alleen mogelijk om de tijd die burgers per week aan internetactiviteiten besteden als een proxyvariabele voor de operationele internetvaardigheden te gebruiken.

Dit is dus een *beperking van deze operationalisering*. Toch is het nuttig om de tijd die mensen aan online activiteiten te besteden te meten. Ik maak op deze manier in mijn onderzoek een koppeling tussen digitale vaardigheden, lokale digitale participatie en vertrouwen, en dit kan een zinvolle basis zijn voor verdere onderzoeken. Om de tijd te meten die burgers aan online activiteiten hebben besteed, maak ik gebruik van de volgende vragen: "Kunt u aangeven of u de volgende online activiteiten wel eens doet?" Burgers kunnen per activiteit aangeven of ze de betreffende activiteit 0 tot 168 per week doen. Enkele

voorbeelden zijn: E-mail, informatie opzoeken op het internet (bv. over hobby's, werk, openingstijden, uitjes etc.), producten/productinformatie opzoeken of vergelijken op het internet, aankopen doen via internet et cetera. Als een activiteit niet wordt genoemd hebben burgers ook nog de mogelijkheid om in te vullen hoeveel uur per week zij besteden aan “overige activiteiten op het internet”.

Uit een eerste analyse blijkt dat een klein deel van de respondenten aangeeft dat zij extreem veel tijd doorbrengen op het internet, namelijk meer uren dan dat er in één week zitten. Waarschijnlijk hebben deze mensen de vraag anders geïnterpreteerd. Omdat deze extreme waardes de gemiddelden nogal sterk beïnvloeden, wordt iedereen die aangeeft meer dan 168 uur per week aan internetactiviteiten te besteden niet in de analyses meegenomen. Een kwart van de respondenten geeft aan per week 3 uur of minder aan internetactiviteiten te besteden, het daarop volgende kwartiel besteed tussen de 3 en 10 uur per week aan internetactiviteiten, nog eens een kwart besteed tussen de 10 en 20 uur per week aan internetactiviteiten en het laatste kwartiel besteed meer dan 20 uur per week aan internetactiviteiten. Als we ervan uitgaan dat de tijd die per week besteed wordt aan internetactiviteiten een goede indicator is van operationele internetvaardigheden, dan zouden burgers die 3 uur of minder per week aan internetactiviteiten besteden kunnen worden geclassificeerd als burgers met zwakke operationele internetvaardigheden. Burgers die meer dan 20 uur per week aan internetactiviteiten besteden zouden geclassificeerd kunnen worden als burgers met sterke internetvaardigheden.

3.3.6 Operationalisering internetvaardigheden van burgers (opleidingsniveau als proxyvariabele voor internetvaardigheden)

Hoewel de tijd die burgers per week aan internetactiviteiten besteden kan worden gebruikt als een proxyvariabele voor de operationele internetvaardigheden, geeft dit zoals al gezegd maar een beperkt beeld van de andere drie aspecten van internetvaardigheden. Van Deursen & Van Dijk (2010) laten zien dat naarmate burgers een hogere opleiding genoten hebben, dat zij dan gemiddeld sterker gaan scoren op alle vier de aspecten van internetvaardigheden dan burgers die niet hoger opgeleid zijn. Dat wil zeggen dat burgers die hoger opgeleid zijn over het algemeen sterker scoren op alle vier de aspecten van internetvaardigheden ten opzichte van middelbaar opgeleiden en lager opgeleiden. Middelbaar opgeleiden scoren over het algemeen weer sterker op alle vier de aspecten van internetvaardigheden ten opzichte van lager opgeleiden. De LKO 2018 data bevat informatie over het opleidingsniveau van de respondenten. Daarom kan het opleidingsniveau als een proxy variabele worden gebruikt die iets zegt over de vier aspecten van internetvaardigheden van burgers. Dit vormt een nuttige aanvulling op de proxy informatie over operationele internetvaardigheden waarover we al beschikken, en stelt ons vermoedelijk in staat om beter te analyseren welke invloed internetvaardigheden hebben in lokale digitale burgerparticipatie. Bij onze operationalisering van internetvaardigheden waarbij opleidingsniveau als proxyvariabele gebruikt wordt, maken we onderscheid tussen drie categorieën. Ten eerste is er de categorie lager opgeleiden, deze bestaat uit burgers die als hoogste opleiding met diploma alleen het basisonderwijs hebben afgerond en uit burgers die (nog) geen onderwijs hebben afgerond. Ten tweede, is er de categorie middelbaar opgeleiden. Hieronder vallen burgers die als hoogste opleiding diploma het vmbo, de havo/vwo, mbo of wat anders hebben afgerond. Ten slotte is er de categorie hoger opgeleiden. Deze bestaat uit burgers die als hoogste opleiding met diploma het hbo of het wo hebben afgerond. Voor de statistische analyse zijn de categorieën vormgegeven als dummyvariabelen. Dat houdt in dat er drie variabelen zijn voor de drie categorieën om de vergelijking tussen de categorieën te vergemakkelijken. Zo is er de dummyvariabele ‘Dummy Lager opgeleid’. Als burgers tot de categorie lager opgeleid behoren scoren zij een ‘1’ voor die variabele en als ze middelbaar- of hoger opgeleid zijn dan hebben zij de score ‘0’ voor die variabele. Hetzelfde principe geldt voor de dummyvariabelen middelbaar opgeleid en hoger opgeleid.

3.3.7 Operationalisering controlevariabelen

Als laatste zijn er nog een aantal controlevariabelen. De controlevariabelen, de categorieën en de groepen die daaronder vallen komen uit de dataset van het LKO 2018. Het is extra belangrijk om deze toe te voegen, omdat we gebruik maken van een cross-sectioneel onderzoeksdesign, waarbij de invloed van derde variabelen niet kan worden uitgesloten. Door gebruik te maken van controlevariabelen in de regressieanalyse zorgen we ervoor dat een geobserveerd verband tussen internetvaardigheden, lokale digitale participatie, lokale conventionele participatie en vertrouwen niet in feite een schijnverband is wat wordt veroorzaakt door bijvoorbeeld geslacht, leeftijd, belangrijkste bezigheid in het dagelijkse leven, woonplaats, inkomen of opleiding. Zo weten we dat kleinschaligheid vaak goed is voor het functioneren van het openbaar bestuur in een woonplaats (het zogenaamde Lilliput argument), bijvoorbeeld omdat burgers dan het bestuur als toegankelijker beschouwen, en dan eerder geneigd zijn om deel te nemen aan het politieke proces. En dat zorgt er wellicht voor dat burgers in kleinschalige gemeenschappen meer vertrouwen in de lokale overheid weten te ontwikkelen dan burgers in grootschalige, stedelijke gemeenschappen (Denters e.a., 2014). De controlevariabele stedelijkheid woonplaats bestaat uit vijf categorieën: 1. Zeer sterk stedelijk (omgevingsadressendichtheid van 2500 of meer per vierkante kilometer) 2. Sterk stedelijk (omgevingsadressendichtheid van 1500 tot 2500 per vierkante kilometer) 3. Matig stedelijk (omgevingsadressendichtheid van 1000 tot 1500 per vierkante kilometer). 4. Weinig stedelijk (omgevingsadressendichtheid van 500 tot 1000 per vierkante kilometer), 5. Niet stedelijk (omgevingsadressendichtheid van minder dan 500 per vierkante kilometer).

Daarnaast weten we dat de zogenaamde ‘usual suspects’, gepensioneerde, oudere, hoogopgeleide blanke mannen van 65 jaar en ouder vaker participeren dan burgers die veel werken, simpelweg omdat gepensioneerden meer vrije tijd hebben dan burgers die werken en daar veel tijd aan besteden. Om te controleren of geslacht een rol speelt bij lokale digitale burgerparticipatie hebben wij die toegevoegd als controlevariabele. Geslacht als variabele kent twee categorieën: 1. “man” en 2. “vrouw”.

Naast dat leeftijd een invloed kan hebben op het feit of burgers al dan niet gaan participeren, is het om een andere reden is het ook goed om leeftijd als controlevariabele toe te voegen. Leeftijd kan namelijk van invloed zijn op internetvaardigheden, met name operationele internetvaardigheden en formele internetvaardigheden. Uit onderzoek van Van Deursen & Van Dijk (2010) blijkt namelijk dat die twee aspecten van internetvaardigheden bij jongeren vaak iets sterker zijn dan bij ouderen. De variabele leeftijd bestaat uit vier dummyvariabelen die elk een leeftijdscategorie vertegenwoordigen: 0-35 jaar, 36-49 jaar, 50 tot 64 jaar en 65 tot 100 jaar.

Zoals al genoemd kan het inkomen van burgers (in)direct van invloed zijn op het al dan niet deelnemen aan lokale (digitale) burgerparticipatie en het vertrouwen van burgers in de lokale overheid. De variabele persoonlijk netto maandinkomen wordt daarom als controlevariabele toegevoegd in onze modellen van de statistische analyse en bestaat uit de categorieën verschillende categorieën in stappen van 500 euro, te weten: 0. “geen inkomen”, 1. “500 euro of minder”, 2. “500 t/m 1000 euro” 10. “4500 t/m 5000 euro”, 11. “5000 t/m 7500 euro”, 12. “meer dan 7500 euro”, 13 “Dat weet ik echt niet”, en 14. “Dat wil ik niet zeggen”.

Verder participeren mensen met hoge inkomens vaker omdat ze in hun werk in aanraking komen met vraagstukken of afwegingen, die in principe overeenkomen met afwegingen die zij in hun werk moeten maken (Frey, 1971, p. 103). Daarom zijn mensen met hoge inkomens volgens Frey (1971, p. 103) ook vaster in het maken van zulke afwegingen en participeren zij vaker.

Daarnaast heeft de controlevariabele “belangrijkste bezigheid” (in het dagelijks leven) zes categorieën. De eerste categorie is verricht ‘Betaald werk in loondienst’, de tweede categorie is ‘Zelfstandig of werkend in familiebedrijf’ en daar vallen de burgers onder die werken of meewerken in een gezins- of familiebedrijf of die werken als vrije beroepsbeoefenaar, freelancer of zelfstandige. De derde categorie is ‘Werkzoekend’, en bestaat uit burgers die zoeken naar werk na verlies van hun werkring of burgers die voor het eerst werk zoeken of, als laatste, burgers die vrijgesteld zijn van werk na het verliezen van hun werkring. De vierde categorie is ‘scholier of student’ en daar maken burgers deel van uit die naar school gaan of studeren. De vijfde categorie is ‘Met pensioen of verzorgt de huishouding’. Daartoe behoren de burgers die de huishouding verzorgen of met pensioen zijn (vervroegd, AOW of VUT). De zesde en laatste categorie ‘Overige bezigheden’ bestaat uit de burgers die (gedeeltelijk) arbeidsongeschikt zijn, vrijwilligerswerk verrichten, iets anders doen, te jong zijn om te werken, of die nog geen bezigheden hebben.

4 Data analyse

Om op een simpele, tentatieve, wijze de hypothesen te testen maken we gebruik van een T-toets voor onafhankelijke steekproeven (Independent samples t-test in het Engels). T-toetsen voor onafhankelijke steekproeven kunnen worden gebruikt om de gemiddelde scores van twee steekproeven (m.a.w. groepen burgers) met elkaar te vergelijken. Een nadeel daarvan is echter dat deze toetsen niet controleren voor de invloed van derde variabelen. Daar zal later in de regressieanalyse voor worden gecontroleerd.

4.1 Bivariaat testen van Hypothese 1a & 1b- Vertrouwen in de lokale overheid: digitaal participeren versus niet participeren & conventioneel participeren versus digitaal participeren

	N (=aantal respondenten)	Gemiddelde vertrouwen	Standaard deviatie
Niet geparticipeerd	1731	10,54	2,48
Alleen conventioneel geparticipeerd	218	11,18*	2,20
Alleen digitaal geparticipeerd	42	11,21**	2,26
Conventioneel EN digitaal geparticipeerd	95	11,04***	2,38
Totaal	2085	10,64	2,45
*Gemiddelde vertrouwen is statistisch significant (ss) groter ten opzichte van de referentiecategorie 'niet participeren'. $P=0,000<0,05$. **Gemiddelde vertrouwen is ss groter ten opzichte van de referentiecategorie 'niet participeren'. $P=0,042<0,05$. *** Gemiddelde vertrouwen is ss groter ten opzichte van de referentiecategorie 'niet participeren'. $P=0,027<0,05$.			

	t-test voor gelijkheid van de gemiddelde n				
	t	df	Significantie (tweestaartig)	Gemiddelde verschil	Standaardfout van het gemiddelde
Hypothese 1a vertrouwen in de lokale overheid: Alleen digitaal vs. Niet-participeren	-1,73	1771	0,08	-0,67	0,39
Zowel conventioneel als digitaal vs. Niet-participeren	-1,93	1823	0,05	-0,50	0,26
Hypothese 1b vertrouwen in de lokale overheid: Conventioneel vs. Alleen digitaal participeren	0,06	257	0,95	0,02	0,37
Zowel conventioneel als digitaal vs. Alleen digitaal	0,38	135	0,71	0,16	0,44

Tabel 1 (links) & tabel 2 (rechts): Beschrijvende statistieken vertrouwen in de lokale overheid (digitaal contact met lokale overheid als digitale participatie) en statistieken voor onafhankelijke steekproeven t-test

Hypothese 1a luidt “Burgers die op lokaal niveau digitaal geparticipeerd hebben, hebben gemiddeld een hoger vertrouwen in de lokale overheid dan burgers die niet op lokaal niveau geparticipeerd hebben.”

In tabel 1 wordt onderscheid gemaakt tussen burgers die niet geparticipeerd hebben, burgers die alleen conventioneel geparticipeerd hebben, burgers die alleen digitaal geparticipeerd hebben en burgers die zowel conventioneel als digitaal geparticipeerd hebben. In de derde kolom van tabel 1 staat voor elk van de vier participatiegroepen hoeveel vertrouwen zij gemiddeld in de lokale overheid hebben. Als de gemiddelde scores voor vertrouwen met elkaar worden vergeleken, lijkt het alsof de burgers die geparticipeerd hebben een iets hoger vertrouwen in de lokale overheid hebben dan burgers die niet geparticipeerd hebben. De groepen burgers die geparticipeerd hebben, hebben respectievelijk een gemiddelde score voor vertrouwen in de lokale overheid van 11,18; 11,21 en 11,04, terwijl burgers die niet geparticipeerd hebben een gemiddelde score voor vertrouwen van 10,54 hebben. Met het oog op hypothese 1a willen we graag weten of de burgers die alleen digitaal geparticipeerd hebben en de burgers die zowel conventioneel als digitaal geparticipeerd hebben, ook daadwerkelijk een *statistisch significant groter* vertrouwen in de lokale overheid hebben dan burgers die niet geparticipeerd hebben. Burgers die alleen digitaal geparticipeerd hebben en burgers die zowel conventioneel als digitaal geparticipeerd hebben, hebben een statistisch significant groter vertrouwen in de lokale overheid hebben dan burgers die niet geparticipeerd hebben. Dat blijkt namelijk uit de P-waardes voor het

verschil in gemiddelde vertrouwen in de lokale overheid, die zijn kleiner dan 0.05¹. Als de P-waarde voor een verschil in gemiddelde kleiner is dan 0,05 dan is het verschil statistisch significant.

De resultaten van de onafhankelijke steekproeven t-test zijn voor beide digitale participatie groepen statistisch significant. Daarom wordt op basis van deze bivariate analyse hypothese 1a geaccepteerd. Burgers die digitaal geparticipeerd hebben (alleen digitaal of zowel conventioneel als digitaal), hebben een statistisch significant hoger vertrouwen in de lokale overheid, ten opzichte van burgers die niet geparticipeerd hebben.

Daarnaast luidt hypothese 1b als volgt: *“Burgers die op lokaal niveau alleen conventioneel (i.e. niet-digitaal) geparticipeerd hebben, hebben gemiddeld significant meer vertrouwen in de lokale overheid dan burgers die op lokaal niveau alleen digitaal geparticipeerd hebben”*.

Ook voor hypothese 1b is de informatie in tabel 1 relevant. In de derde kolom van tabel 1 staat dat burgers die alleen conventioneel geparticipeerd hebben, een gemiddeld vertrouwen in de lokale overheid hebben van 11.18, en dat burgers die alleen digitaal geparticipeerd hebben een gemiddeld vertrouwen in de lokale overheid van 11.21 hebben. We zien al dat het verschil echter klein is, en dat het waargenomen gemiddelde vertrouwen onder burgers die alleen digitaal geparticipeerd hebben juist iets groter is ten opzichte van burgers die alleen conventioneel geparticipeerd hebben. Echter zijn de resultaten van de onafhankelijke steekproeven t-test voor dit verschil *niet* statistisch significant². Daarom verwerpen we hypothese 1b. Burgers die alleen conventioneel geparticipeerd hebben, hebben hetzelfde vertrouwen in de lokale overheid als burgers die alleen digitaal geparticipeerd hebben. Dit wordt verder ondersteunt door de P-waarde in de vierde kolom en zesde rij van tabel 2. Daaruit blijkt dat ook burgers die zowel conventioneel als digitaal geparticipeerd hebben niet statistisch significant meer vertrouwen in de lokale overheid hebben dan burgers die alleen digitaal geparticipeerd hebben³.

4.2 Bivariaat testen van verband tussen operationele internetvaardigheden en lokale digitale burgerparticipatie- digitaal contact met lokale overheid

Hypothese 2 luidt: *“Burgers met sterke internetvaardigheden zullen relatief vaker op lokaal niveau digitaal participeren dan burgers met zwakke internetvaardigheden en vervolgens zullen burgers die digitaal participeren meer vertrouwen in de lokale overheid hebben dan burgers die niet participeren”*.

Om het eerste gedeelte van hypothese 2 te testen wordt met behulp van een bivariate Chi-kwadraat toets geanalyseerd of burgers met sterke internetvaardigheden vaker digitaal participeren dan burgers met zwakke internetvaardigheden. De regressieanalyses zullen vervolgens het tweede verband in hypothese 2 analyseren, namelijk het verband tussen lokale digitale burgerparticipatie en vertrouwen in de lokale overheid.

¹ De P-waarde voor burgers die alleen digitaal geparticipeerd hebben is 0,084 en mag door twee gedeeld worden¹: $0,084/2 = 0,042 < 0,05$ en P-waarde voor burgers die zowel conventioneel als digitaal geparticipeerd hebben: $0,054/2 = 0,027 < 0,05$.

² Als we in de vijfde kolom en vierde rij kijken van tabel 2, dan staat daar een significantieniveau van $0.95/2 = 0.48 > 0.05$ ².

³ P-waarde = $0.71/2 = 0.35 > 0.05$

			Participatie in vier categorieën				Total
			Niet geparticipeerd	Alleen conventioneel geparticipeerd	Alleen digitaal geparticipeerd	Conventioneel EN digitaal geparticipeerd	
Operationele internetvaardigheden in twee groepen	Zwakke operationele internetvaardigheden	Geteld	1188	140	26	42	1396
		Verwacht aantal	1184,1	132,1	24,9	54,9	1396,0
	Sterke operationele internetvaardigheden	Geteld	1098	115	22	64	1299
		Verwacht aantal	1101,9	122,9	23,1	51,1	1299,0
Totaal		Geteld	2286	255	48	106	2695
		Verwacht aantal	2286,0	255,0	48,0	106,0	2695,0

Tabel 3: operationele internetvaardigheden (tijd die per week aan internetactiviteiten besteed wordt als proxyvariabele) en deelname aan lokale (digitale) burgerparticipatie

4

Als er geen verband zou zijn tussen operationele internetvaardigheden (tijd die per week aan internetactiviteiten wordt besteed als proxyvariabele) en deelname aan digitale participatie (alleen digitaal of zowel conventioneel als digitaal), dan zouden de getelde aantallen burgers voor de categorieën overeen moeten komen met de verwachte aantallen. In de bovenstaande tabel kan bijvoorbeeld worden afgelezen dat, wanneer er geen verband zou zijn tussen sterke operationele internetvaardigheden en deelname aan *zowel conventionele als digitale participatie*, dat in dat geval 51,1 burgers met sterke operationele internetvaardigheden *zowel* conventioneel als digitaal zouden moeten participeren (=verwacht aantal, zie de sterke operationele internetvaardigheden). In werkelijkheid zijn er 64 burgers met sterke operationele internetvaardigheden die zowel conventioneel als digitaal geparticipeerd hebben. Van de burgers met zwakke operationele internetvaardigheden zijn er 42 die zowel conventioneel als digitaal geparticipeerd hebben, terwijl als er geen verband zou zijn tussen internetvaardigheden en (digitale) lokale burgerparticipatie, dan zouden we verwachten dat er 54,9 burgers zijn die zowel conventioneel als digitaal geparticipeerd hebben. Er lijkt dus een oververtegenwoordiging te zijn van burgers met sterke operationele internetvaardigheden die zowel conventioneel als digitaal participeren, en een ondervertegenwoordiging van burgers met zwakke internetvaardigheden die zowel conventioneel als digitaal participeren.

Aan de andere kant lijken burgers met sterke of zwakke operationele internetvaardigheden niet zozeer vaker of minder *alleen digitaal* te participeren dan verwacht. Bij burgers met sterke operationele internetvaardigheden is het verschil tussen het verwachte en het getelde aantal digitale participanten maar gering (geteld 22 vs. verwacht=23,1), net zoals bij burgers met zwakke internetvaardigheden (geteld=26 vs. verwacht=24,9).

Burgers met sterke operationele internetvaardigheden lijken ook niet zozeer *ondervertegenwoordigd* te zijn bij burgers die niet geparticipeerd hebben (geteld 1098 vs. verwacht 1101,9) en burgers met zwakke

⁴ Zoals al eerder genoemd; minder dan 10 uur per week besteden aan internetactiviteiten wordt beschouwd als zwakke operationele internetvaardigheden. Meer dan 10 uur per week wordt beschouwd als sterke operationele internetvaardigheden.

operationele internetvaardigheden zijn niet *oververtegenwoordigd* onder burgers die niet geparticipeerd hebben (geteld=1188 vs. 1184.1)

Uit de informatie in de tabel 3 is het dus duidelijk geworden dat burgers met sterke operationele internetvaardigheden vooral oververtegenwoordigd lijken te worden bij de groep burgers die *zowel conventioneel als digitaal* geparticipeerd heeft. Burgers met sterke internetvaardigheden lijken bij de andere twee relevante participatiegroepen niet zozeer oververtegenwoordigd te worden⁵. De vraag is daarom of de waargenomen verschillen in oververtegenwoordiging groot genoeg zijn om te kunnen veronderstellen dat burgers met sterke digitale vaardigheden statistisch significant vaker op lokaal niveau digitaal participeren dan burgers met zwakke digitale vaardigheden. Daarvoor moet worden gekeken naar de Chi-Kwadraat test tabel (tabel 4).

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotische Significantie (tweezijdig)
Pearson Chi-Kwadraat	7,41 ^a	3	0,06
Aantal valide cases	2695		
a. 0 cellen (0,0%) hebben een verwachte waarde die kleiner is dan 5. De minimum verwachte waarde is 23,14.			

Tabel 4: Chi-kwadraat test operationele internetvaardigheden & lokale (digitale) burgerparticipatie

De Chi-Kwadraat test geeft een P-waarde van 0.06⁶. Daarmee is de P-waarde dus kleiner dan het significantieniveau van 0.05. Daarom gaan we ervan uit dat het waargenomen verband tussen operationele internetvaardigheden (tijd die door burgers per week aan internetactiviteiten wordt besteed als proxyvariabele) en deelname aan digitale participatie statistisch significant is. Daarnaast lijkt op basis van tabel 3 dat burgers met sterke operationele internetvaardigheden vooral worden oververtegenwoordigd in de categorie burgers die zowel conventioneel als digitaal participeren, maar dat burgers met sterke operationele internetvaardigheden niet worden oververtegenwoordigd bij de categorie burgers die alleen digitaal participeren, of dat burgers met zwakke internetvaardigheden niet worden oververtegenwoordigd bij de categorie burgers die niet participeren⁷.

⁵ Van de groep burgers die alleen conventioneel geparticipeerd hebben worden hier bewust de resultaten niet besproken. We zijn namelijk alleen geïnteresseerd in een oververtegenwoordiging van burgers met sterke operationele internetvaardigheden bij digitale vormen van burgerparticipatie.

⁶ Omdat we er in geïnteresseerd zijn of burgers met sterke internetvaardigheden vaker digitaal participeren dan burgers met zwakke internetvaardigheden mag de P-waarde door twee gedeeld worden. $P=0.06/2=0.03<0.05$.

⁷ Men zou kunnen vermoeden dat het waargenomen verband tussen internetvaardigheden en deelname aan lokale digitale burgerparticipatie deels wordt beïnvloed door het feit dat ook de categorie "alleen conventioneel participeren" ook wordt meegenomen in de Chi-kwadraat meting. Echter, als die categorie in de Chi-kwadraat statistische analyse niet wordt meegenomen (en als alleen de categorieën 'niet geparticipeerd', 'alleen digitaal geparticipeerd' en 'conventioneel EN digitaal geparticipeerd' worden gebruikt voor de chi-kwadraat analyse) dan blijft de Chi-kwadraat waarde nog steeds statistisch significant ($P=0,072/2= 0.036< 0.05$).

4.3 Bivariaat testen van verband tussen internetvaardigheden (opleidingsniveau als proxyvariabele) en lokale digitale burgerparticipatie- digitaal contact met lokale overheid

Zoals al besproken in de theorie sectie en operationaliseringssectie zijn de operationele internetvaardigheden maar één van de vier aspecten van internetvaardigheden. De operationele internetvaardigheden gaan over de vaardigheden die nodig zijn om een computer te bedienen, in plaats van dat ze indicatief zijn voor hoe goed burgers informatie kunnen interpreteren en toepassen. Van Deursen & Van Dijk (2010) benadrukken echter dat zulke vaardigheden juist belangrijk zijn voor burgers als zij succesvol willen participeren. Zoals al eerder genoemd scoren burgers in het algemeen hoger op alle vier de internetvaardigheden naarmate zij een hoger opleidingsniveau hebben. Daarom zal nu doormiddel van een bivariate Chi-kwadraat test geanalyseerd worden of burgers met relatief sterke internetvaardigheden vaker op lokaal niveau digitaal participeren dan burgers met relatief zwakke internetvaardigheden, met opleidingsniveau als proxyvariabele die alle vier de aspecten van internetvaardigheden vertegenwoordigd. Er wordt gebruikt gemaakt van een Chi-Kwadraat test omdat zowel de afhankelijke variabele (participatie in vier categorieën) als de onafhankelijke variabele (Internetvaardigheden met opleidingsniveau als proxyvariabele) categoriale variabelen zijn.

			Participatie in vier categorieën				Totaal
			Niet geparticipeerd	Alleen conventioneel geparticipeerd	Alleen digitaal geparticipeerd	Conventioneel EN digitaal geparticipeerd	
Internetvaardigheden (opleidingsniveau als proxyvariabele)	Lager opgeleid	Geteld	172	15	0	2	189
		Verwacht aantal	160,3	17,9	3,4	7,4	189
	Middelbaar opgeleid	Geteld	1478	146	29	51	1704
		Verwacht aantal	1445,5	161,2	30,3	67,0	1704
	Hoger opgeleid	Geteld	637	94	19	53	803
		Verwacht aantal	681,2	76	14,3	31,6	803
Totaal		Geteld	2287	255	48	106	2696
		Verwacht aantal	2287	255	48	106	2696

Tabel 5: internetvaardigheden (opleidingsniveau als proxyvariabele) en deelname aan lokale (digitale) burgerparticipatie

Als er geen verband zou zijn tussen internetvaardigheden (opleidingsniveau als proxyvariabele) en deelname aan alleen digitale participatie of zowel conventionele als digitale participatie, dan zouden de getelde aantallen burgers voor die categorieën overeen moeten komen met de verwachte aantallen. In de bovenstaande tabel kan bijvoorbeeld worden afgelezen dat, wanneer er geen verband zou zijn tussen opleidingsniveau en deelname aan digitale participatie, dat in dat geval 3.4 lager opgeleide burgers *alleen* digitaal zouden moeten participeren (=verwacht aantal, zie de rij lager opgeleid). In werkelijkheid is er geen enkele lager opgeleide burger die *alleen* digitaal participeert. Er is dus een ondervetegenwoordiging van lager opgeleide burgers die alleen digitaal participeren. Aan de andere kant zien we bijvoorbeeld dat er onder hoogopgeleide burgers juist een oververtegenwoordiging is van burgers die alleen digitaal participeren. Er zijn 19 burgers die alleen digitaal participeren terwijl, als er geen verband zou zijn tussen internetvaardigheden (opleidingsniveau als proxyvariabele) en participatie,

dan zouden er 14.3 burgers moeten zijn die alleen digitaal geparticipeerd hebben. Hetzelfde patroon kan worden waargenomen bij burgers die zowel conventioneel als digitaal geparticipeerd hebben. Namelijk, hoger opgeleide burgers zijn oververtegenwoordigd bij lokale digitale burgerparticipatie terwijl lager opgeleide en middelbaar opgeleide burgers veelal zijn ondervertegenwoordigd.

Uit de informatie in de tabel is het dus duidelijk geworden dat lager opgeleide en middelbaar opgeleiden ondervertegenwoordigd worden in lokale digitale burgerparticipatie, maar is dit verschil ook groot genoeg om te kunnen veronderstellen dat burgers met sterke digitale vaardigheden statistisch significant vaker op lokaal niveau digitaal participeren dan burgers met zwakke digitale vaardigheden? Daarvoor moet worden gekeken naar de Chi-Kwadraat test tabel (tabel 6).

Chi-kwadraat Test			
	Waarde	df	Asymptotische Significantie (tweezijdig)
Pearson Chi-Square	37,93 ^a	6	0,00
Aantal valide cases	2696		
a. 1 cel (8,3%) heeft een verwachte waarde die kleiner is dan 5. De minimum verwachte waarde is 3,36.			

Tabel 6: Chi-kwadraat test internetvaardigheden & lokale (digitale) burgerparticipatie

De Chi-Kwadraat test geeft een P-waarde van 0.00. Dat is kleiner dan het significantieniveau van 0.05. Daarom gaan we ervan uit dat het waargenomen verband tussen internetvaardigheden (opleidingsniveau als proxyvariabele) en deelname aan digitale participatie statistisch significant is. Burgers met sterke internetvaardigheden (opleidingsniveau als proxyvariabele) worden oververtegenwoordigd bij lokale digitale burgerparticipatie ten opzichte van burgers met zwakke internetvaardigheden.

4.4 Lineaire regressieanalyse- verschillende vormen van participatie, internetvaardigheden en vertrouwen in de lokale overheid - Hypothese 1 tot en met 2

De t-toetsen geven een indicatie van een verband tussen internetvaardigheden en digitale participatie, en van een verband tussen enerzijds verschillende vormen van (digitale) participatie, en anderzijds vertrouwen in de lokale overheid. Zoals al eerder genoemd, kan het bij t-toetsen echter zo zijn dat derde variabelen het doen lijken alsof er een verband is tussen de onafhankelijke variabele en de afhankelijke variabele, terwijl het waargenomen verband eigenlijk veroorzaakt wordt door een derde variabele. Met behulp van lineaire regressieanalyse kunnen er controlevariabelen worden toegevoegd om te

controleren voor de invloed van enkele bekende derde variabelen. Enkele controlevariabelen die deel uitmaken van het regressiemodel zijn de leeftijd van burgers, de stedelijkheid van hun woonplaats, of hun inkomen. Om de invloed van internetvaardigheden te analyseren wordt, zoals al eerder genoemd, gebruik gemaakt van proxyvariabelen. De tijd die burgers per week aan internetactiviteiten besteden is de proxyvariabele voor operationele internetvaardigheden, en het opleidingsniveau van burgers is hier de proxyvariabele voor internetvaardigheden in het algemeen.

	Model 1	Standaard_	Model 2	Standaard_
	b	fout	b	fout
Constant	10.22***	(0.22)	9.28***	(0.36)
Participatie in vier categorieën (niet geparticipeerd = ref. categorie)	-	-	-	-
Alleen conventioneel geparticipeerd	0.54***	(0.18)	0.44***	(0.17)
Alleen digitaal geparticipeerd	0.55*	(0.39)	0.32	(0.39)
Zowel conventioneel als digitaal geparticipeerd	0.43*	(0.26)	0.23	(0.26)
Tijd per week besteed aan internetactiviteiten	-0.00	(0.00)	-0.00	(0.00)
Hoogste opleiding met diploma afgerond (lager opgeleid = ref. categorie)	-	-	-	-
Middelbaar opgeleid	0.15	(0.22)	0.07	(0.22)
Hoger opgeleid	0.96***	(0.23)	0.75***	(0.25)
Leeftijd in vier categorieën (36-49 = ref. categorie)	-	-	-	-
Leeftijdscategorie 0-35			0.19	(0.18)
Leeftijdscategorie 50-64			0.12	(0.15)
Leeftijdscategorie 65 en ouder			0.42**	(0.23)
Belangrijkste dagelijkse bezigheid (betaald werk in loondienst = ref. categorie)	-	-	-	-
Zelfstandig of Werkend in familiebedrijf			0.34*	(0.25)
Werkzoekend			-0.47*	(0.31)
Scholier of studeert			1.29***	(0.26)
Met pensioen of verzorgt de huishouding			0.42**	(0.23)
Overige bezigheden			-0.59***	(0.22)
Geslacht			-0.07	(0.12)
Persoonlijk netto maandinkomen			0.13***	(0.04)
Stedelijkheid woonplaats			0.14***	(0.04)
R ²	0.04		0.08	

*p<0.1; **p<0.05; *** p<0.01 (één-zijdige test)

Tabel 8: Lineaire Regressieanalyse van vertrouwen in de lokale overheid

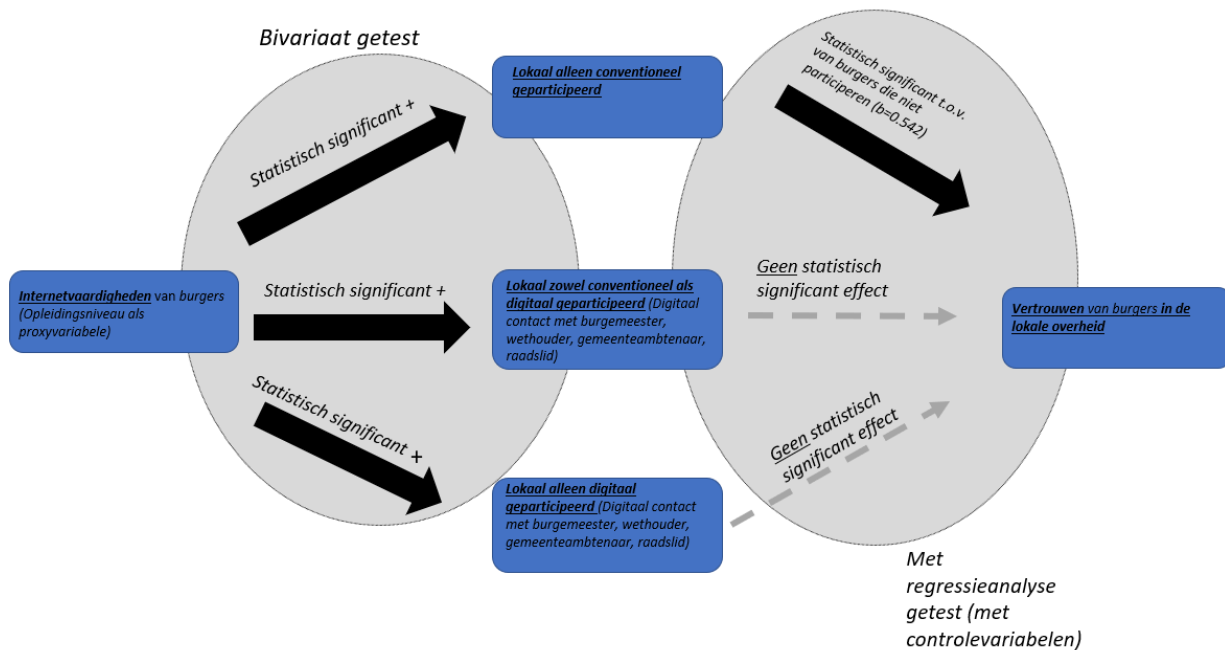
Tabel 8 geeft de resultaten van de regressieanalyse van vertrouwen in de lokale overheid. Uit tabel 8 blijkt dat model 1 met (operationele) internetvaardigheden en vormen van participatie maar 4% van de variantie in het vertrouwen van burgers in de lokale overheid verklaart. Model 2, het model inclusief de controlevariabelen, verklaart maar 8% van de variantie in het vertrouwen van burgers in de lokale overheid. De controlevariabelen zorgen er dus voor dat het model relatief meer variantie in het vertrouwen verklaart (8% tegenover 4% in model 1), maar het verklarend vermogen van het model blijft absoluut gezien laag. Echter is het niet ongebruikelijk in de sociale wetenschappen om maar weinig variantie in een onafhankelijke variabele te verklaren, omdat er veel factoren te verzinnen zijn die het vertrouwen in de lokale overheid beïnvloeden buiten de factoren die in dit onderzoek worden besproken. Het doel van dit onderzoek is ook *niet* om zoveel mogelijk variantie van het vertrouwen in de

lokale overheid te verklaren, het doel is om een beter inzicht te krijgen in de verbanden tussen internetvaardigheden, lokale digitale burgerparticipatie en vertrouwen in de lokale overheid.

Zoals al eerder genoemd is het vertrouwen van burgers in de lokale overheid de afhankelijke variabele. De maximumscore voor vertrouwen is zestien en de minimum score is vier. De drie participatie variabelen in de regressieanalyse zijn dummyvariabelen. Dat betekent dat de variabelen over (digitale) participatie geïnterpreteerd moeten worden ten opzichte van een referentiecategorie. De referentiecategorie is in dit geval 'Burgers die niet geparticipeerd hebben'. Uit model 1 van de regressieanalyse (zie tabel 8) kan daarom worden afgelezen dat burgers die conventioneel geparticipeerd hebben een statistisch significant sterker vertrouwen in de lokale overheid hebben dan burgers die niet geparticipeerd hebben (bij een significantieniveau van 0.01). Verder hebben in model 1 burgers die alleen digitaal geparticipeerd hebben en burgers die zowel conventioneel als digitaal geparticipeerd hebben, een statistisch significant hoger vertrouwen in de lokale overheid dan burgers die niet geparticipeerd hebben (bij een significantieniveau van 0.10). Internetvaardigheden (middelbaar opgeleid als proxyvariabele) en internetvaardigheden (hoger opgeleid als proxyvariabelen) zijn ook twee dummy variabelen met als referentiecategorie burgers met zwakke internetvaardigheden (lager opgeleiden als proxyvariabele). Dat betekent dat in model 1 burgers met sterke internetvaardigheden (hoger opgeleiden als proxyvariabele) statistisch significant meer vertrouwen in de lokale overheid hebben dan burgers met zwakke internetvaardigheden (lager opgeleiden als proxyvariabele).

Als in model 2 de controlevariabelen worden toegevoegd hebben de dummyvariabelen 'alleen digitaal participeren' en 'zowel conventioneel als digitaal participeren' plotseling geen statistisch significant effect meer op het vertrouwen in de lokale overheid. Dat betekent dat in model 1 variabelen zoals leeftijd, inkomen en woonplaats, ervoor zorgden dat we een verband waarnamen tussen digitale participatie en vertrouwen in de lokale overheid. Conventionele burgerparticipatie heeft wél een direct en positief effect op vertrouwen in de lokale overheid, net zoals de controlevariabelen 'netto inkomen' en 'stedelijkheid van woonplaats' (hoe minder stedelijk, hoe hoger het vertrouwen). Wat opvalt is dat ook in model 2 burgers met een sterke internetvaardigheden (hoger opgeleid als proxyvariabele) statistisch significant meer vertrouwen hebben in de lokale overheid dan burgers met zwakke internetvaardigheden (lager opgeleid als proxyvariabele). We verwachtten in de hypothesen alleen een indirect effect van internetvaardigheden op het vertrouwen van burgers in de lokale overheid, maar er is

dus ook een direct effect van sterke internetvaardigheden (hoger opgeleid als proxyvariabele) op het vertrouwen van burgers in de lokale overheid.



Figuur 3: Samenvattend causaal model voorlopige uitkomsten kwantitatieve analyses

Samenvattend vinden we op basis van de regressieanalyse dus géén ondersteuning voor hypothese 1. Burgers die op lokaal niveau digitaal geparticipeerd hebben (alleen digitaal, of zowel conventioneel als digitaal), hebben niet statistisch significant meer vertrouwen in de lokale overheid dan burgers die niet geparticipeerd hebben. Hypothese 2 bestaat uit twee verbanden: een verwacht verband tussen internetvaardigheden en deelname aan lokale digitale burgerparticipatie, en een verwacht verband tussen deelname aan lokale digitale burgerparticipatie en vertrouwen in de lokale overheid. Met betrekking tot het eerste verband in hypothese 2 bleek uit de voorgaande bivariate analyses dat er een verband is tussen internetvaardigheden (opleidingsniveau als proxyvariabele) en deelname aan lokale digitale burgerparticipatie. Hoger opgeleide burgers lijken namelijk vaker alleen conventioneel, alleen digitaal en zowel conventioneel als digitaal te participeren dan lager opgeleide burgers. Ook bleek op basis van de bivariate analyses dat burgers met sterke operationele internetvaardigheden worden oververtegenwoordigd in de groep burgers die zowel conventioneel. Het tweede verband van hypothese 2, tussen lokale digitale burgerparticipatie en vertrouwen in de lokale overheid, kan op basis van de regressieanalyse worden verworpen. Burgers die *zowel* conventioneel als digitaal participeren en burgers die *alleen* digitaal participeren hebben niet statistisch significant meer vertrouwen in de lokale overheid dan burgers die niet participeren. Burgers die conventioneel participeren hebben wel statistisch significant meer vertrouwen in de lokale overheid ten opzichte van burgers die niet participeren. Ook werd er een direct effect van sterke internetvaardigheden (hoger opgeleid als proxyvariabele) op vertrouwen in de lokale overheid gevonden.

4.5 Regressieanalyse: testen voor het interactie-effect van operationele internetvaardigheden en internetvaardigheden (op basis van vier aspecten) op de relatie tussen lokale digitale burgerparticipatie en het vertrouwen van burgers in de lokale overheid – hypothese 3

	Operationele internetvaardigheden				Internetvaardigheden (op basis van vier aspecten)			
	Zwakke Operationele Internetvaar_ digheden b-coëfficiënt	Standaard_ fout	Sterke Operationele Internetvaar_ digheden b-coëfficiënt	Standaard_ fout	Zwakke Internetvaar_ digheden b-coëfficiënt	Standaard_ fout	Sterke Internetvaar_ digheden b-coëfficiënt	Standaard_ fout
Constant	8.32***	(0,29)	10.10***	(0,30)	8.46***	(0,68)	11.70***	(0,13)
Participatie in vier categorieën (niet geparticipeerd = ref. categorie)	-	-	-	-	-	-	-	-
Alleen conventioneel geparticipeerd	0.43**	(0,25)	0.47**	(0,23)	0.32	(0,38)	0.59**	(0,25)
Alleen digitaal geparticipeerd	0.38	(0,56)	0.08	(0,54)	1.47	(1,21)	0.74	(0,55)
Zowel conventioneel als digitaal geparticipeerd	-0.09	(0,43)	0.38	(0,32)	-0.42	(0,71)	0.11	(0,34)
Operationele internetvaardigheden	-	-	-	-	0.00	(0,01)	-0.01**	(0,01)
Hoogste opleiding met diploma afgerond (lager opgeleid = ref. categorie)	-	-	-	-	-	-	-	-
Middelbaar opgeleid	-0.07	(0,31)	0.34	(0,32)	-	-	-	-
Hoger opgeleid	0.58**	(0,33)	1.08	(0,35)	-	-	-	-
Leeftijd in vier categorieën (36-49 = ref. categorie)	-	-	-	-	-	-	-	-
Leeftijdscategorie 0-35	0.34	(0,54)	-0.05	(0,22)	0.62	(0,59)	0.09	(0,55)
Leeftijdscategorie 50-64	0.05	(0,25)	0.23	(0,20)	0.08	(0,31)	-0.37	(0,26)
Leeftijdscategorie 65 en ouder	0.40	(0,54)	0.32	(0,33)	0.75	(0,42)	-0.25	(0,55)
Belangrijkste dagelijkse bezigheid (betaald werk in loondienst = ref. categorie)	-	-	-	-	-	-	-	-
Zelfstandig of Werkend in familiebedrijf	0.76**	(0,42)	-0.05	(0,36)	1.72***	(0,63)	0.02	(0,35)
Werkzoekend	0.39	(0,31)	-1.35***	(0,41)	0.86	(0,57)	-1.04**	(0,01)
Scholier of studente	2.08***	(0,38)	0.72***	(0,30)	1.35**	(0,79)	-0.36	(0,25)
Met pensioen of verzorgt de huishouding	0.92***	(0,30)	-0.14	(0,32)	0.97**	(0,45)	0.16	(0,25)
Overige bezigheden	-0.10	(0,22)	-1.20***	(0,31)	0.01	(0,39)	-0.55	(0,42)
Geslacht	-0.01	(0,32)	-0.12	(0,15)	-0.153	(0,25)	-0.30	(0,35)
Persoonlijk netto maandinkomen	0.24***	(0,35)	0.02	(0,05)	0.12	(0,09)	0.04	(0,55)
Stedelijkheid woonplaats	0.21***	(0,47)	(0,09)	(0,06)	0.18**	(0,09)	-0.00	(0,46)
R ²	0.11		0.09		0.11	(0,68)	0.04	

p<0.05; * p<0.01 (één-zijdige test)

Tabel 9: Regressieanalyse om te testen voor interactie-effecten van (operationele)internetvaardigheden – vertrouwen in de lokale overheid als afhankelijke variabele

Hoewel er geen direct effect tussen internetvaardigheden en vertrouwen in de lokale overheid werd gevonden, zou het kunnen dat er wel een direct effect kan worden waargenomen als we testen of er een interactie-effect van operationele internetvaardigheden is. Hypothese 3 luidt namelijk: “Burgers die op lokaal niveau digitaal geparticipeerd hebben, hebben gemiddeld een hoger vertrouwen in de lokale overheid dan burgers die niet op lokaal niveau geparticipeerd hebben (zie: hypothese 1a); dit effect van digitale participatie is sterker voor burgers met (relatief) sterke internetvaardigheden dan voor burgers met relatief zwakke internetvaardigheden.” In dit onderzoek wordt onderscheid gemaakt tussen operationele internetvaardigheden (tijd die per week aan internetactiviteiten wordt besteed als proxyvariabele) en internetvaardigheden op basis van de vier aspecten die worden beschreven door Van Deursen & Van Dijk (2010) (gemeten door opleidingsniveau als proxyvariabele). In het linker gedeelte van tabel 9 wordt geanalyseerd of er een interactie-effect van operationele internetvaardigheden is. Burgers die 10 uur of minder per week aan internetactiviteiten besteden worden geclassificeerd als burgers met zwakke operationele internetvaardigheden. Burgers die meer dan 10 uur per week aan internetactiviteiten besteden (met een maximum van 168 uur) worden geclassificeerd als burgers met sterke operationele internetvaardigheden. In het rechter gedeelte van tabel 9 wordt geanalyseerd of er een interactie-effect van internetvaardigheden op basis van vier aspecten is. Het opleidingsniveau geldt hier als proxyvariabele voor internetvaardigheden op basis van vier aspecten. Lager opgeleide burgers worden geclassificeerd als burgers met zwakke internetvaardigheden (op basis van vier aspecten) en

hoger opgeleide burgers worden geclassificeerd als burgers met sterke internetvaardigheden (op basis van vier aspecten).

Aan de linkerkant van Tabel 9 geselecteerd op burgers met zwakke operationele internetvaardigheden, en burgers met sterke operationele internetvaardigheden. Voor zowel burgers met zwakke operationele internetvaardigheden als voor burgers met sterke operationele internetvaardigheden geldt dat deelname aan *alleen digitale* burgerparticipatie of deelname aan *zowel conventionele als digitale burgerparticipatie*, niet voor statistisch significant meer vertrouwen in de lokale overheid zorgt ten opzichte van burgers die niet geparticipeerd hebben. De P-waarden bij de variabele 'alleen digitaal participeren' en bij de variabele 'zowel conventioneel als digitaal geparticipeerd' zijn namelijk groter dan 0.05. Hetzelfde geldt voor burgers met zwakke internetvaardigheden (op basis van vier aspecten) en burgers met sterke internetvaardigheden (op basis van vier aspecten). Aan de rechterkant van tabel 9 is geselecteerd op burgers met zwakke internetvaardigheden (op basis van vier aspecten) en burgers met sterke internetvaardigheden (op basis van vier aspecten). Voor zowel burgers met zwakke internetvaardigheden als voor burgers met sterke internetvaardigheden geldt dat deelname aan *alleen digitale* burgerparticipatie of deelname aan *zowel conventionele als digitale burgerparticipatie*, niet voor statistisch significant meer vertrouwen in de lokale overheid zorgt ten opzichte van burgers die niet geparticipeerd hebben. De P-waarden bij de variabele 'alleen digitaal participeren' en bij de variabele 'zowel conventioneel als digitaal geparticipeerd' zijn namelijk groter dan 0.05.

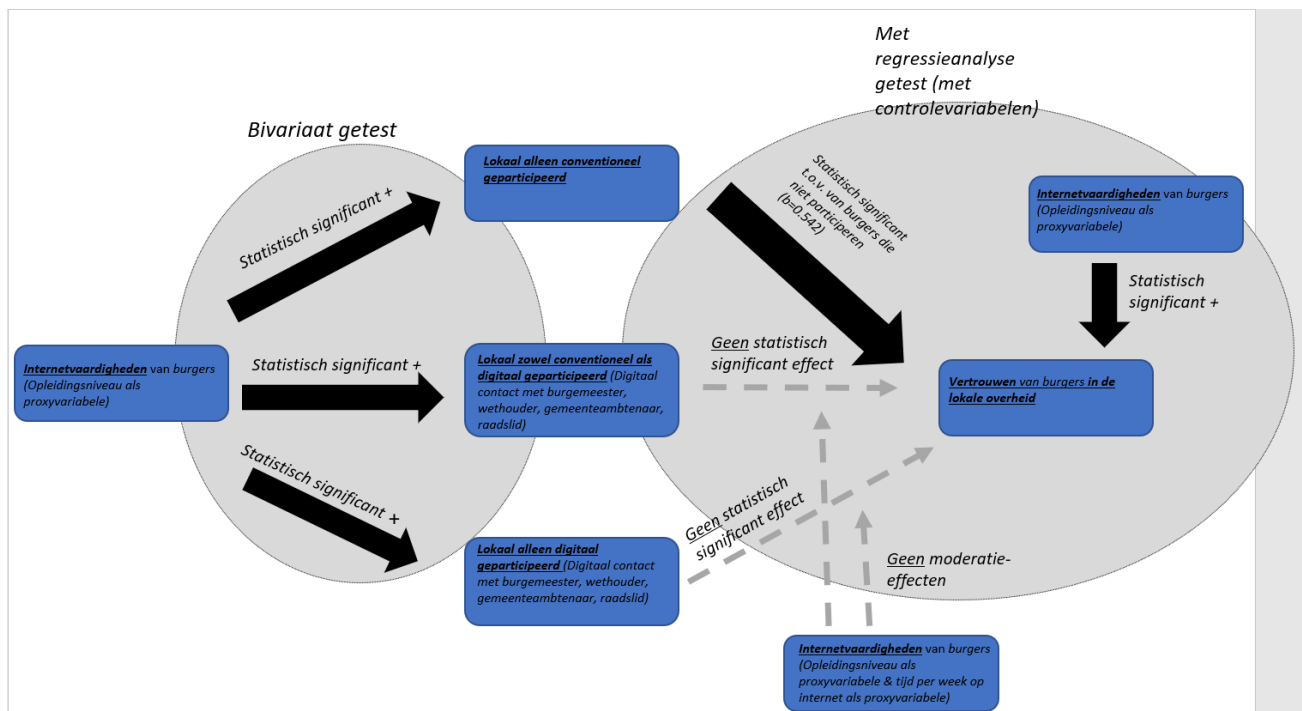
Dat betekent dat op basis van deze regressieanalyse er geen aanwijzing is voor een direct verband tussen digitale burgerparticipatie en vertrouwen in de lokale overheid, en dat het beschikken over zwakke dan wel sterke (operationele) internetvaardigheden, er *niet* voor zorgt dat er een statistisch significant verband kan worden waargenomen tussen deelname aan lokale digitale burgerparticipatie en vertrouwen in de lokale overheid. Met betrekking tot hypothese 3 kunnen we dus stellen dat er geen aanwijzing is voor een interactie-effect van operationele internetvaardigheden op het verband tussen deelname aan digitale burgerparticipatie en het vertrouwen van burgers in de lokale overheid. Als burgers deelnemen aan lokale digitale burgerparticipatie dan lijken de (operationele) internetvaardigheden niet te beïnvloeden hoeveel vertrouwen burgers in de lokale overheid ontwikkelen. Burgers met sterke (operationele) internetvaardigheden ontwikkelen dus bijvoorbeeld niet meer vertrouwen in de lokale overheid door digitaal te participeren dan burgers met zwakke internetvaardigheden.

Opvallend is wel dat bij burgers met sterke internetvaardigheden (op basis van vier aspecten) deelname aan alleen conventionele burgerparticipatie een statistisch significant effect heeft op het vertrouwen in de lokale overheid, terwijl dat bij burgers met zwakke internetvaardigheden niet het geval is (zie tabel 9, rechterkant)⁸. Dat betekent dat bij burgers met sterke internetvaardigheden deelname aan alleen conventionele burgerparticipatie ervoor zorgt dat zij meer vertrouwen in de lokale overheid ontwikkelen, terwijl dat bij burgers met zwakke internetvaardigheden niet het geval is. We gebruiken opleidingsniveau als proxyvariabele voor internetvaardigheden, waarbij hoger opgeleide burgers sterke internetvaardigheden hebben, en daarom kunnen we concluderen dat het opleidingsniveau een rol lijkt spelen in welke mate burgers vertrouwen ontwikkelen door conventioneel te participeren. Terwijl het

⁸ Bij burgers met zwakke internetvaardigheden is 'alleen conventioneel geparticipeerd' > 0.05 en bij burgers met sterke internetvaardigheden is 'alleen conventioneel geparticipeerd' < 0.05.

opleidingsniveau (of internetvaardigheden) geen rol lijkt te spelen bij in hoeverre burgers vertrouwen in de lokale overheid ontwikkelen, speelt dat wel een rol bij conventionele burgerparticipatie.

Als de bevindingen van de interactie-analyse worden toegevoegd aan het causale model ziet dat er zo uit:



Figuur 4: Samenvattend causaal model voorlopige uitkomsten kwantitatieve analyses- met bevindingen over interactie-effecten internetvaardigheden

4.6 Regressieanalyse contact met lokale overheidsactoren & vertrouwen in individuele lokale overheidsactoren

In de voorgaande regressieanalyses is op het verband tussen digitale participatie en vertrouwen in de lokale overheid ingegaan. *Lokale digitale burgerparticipatie* werd geoperationaliseerd doormiddel van twee items, namelijk: “Hebt u de afgelopen vijf jaar het internet [...] gebruikt om contact te leggen met gemeenteraadsleden, wethouders of de burgemeester over een lokale kwestie?” en “Hebt u de afgelopen vijf jaar het internet [...] gebruikt om contact te leggen met gemeenteambtenaren over een lokale kwestie?” (LKO, 2018). Daarnaast was *het vertrouwen in de lokale overheid* een samengestelde variabele omdat die bestond uit de som van het vertrouwen in de burgemeester, het college van b&w, de gemeenteraad en gemeenteambtenaren. Het voordeel van samengestelde variabelen is onder andere dat deze het mogelijk maken om wat in zijn algemeenheid te zeggen over het vertrouwen in de

lokale overheid. Een nadeel van samengestelde variabelen is echter dat een waargenomen toegenomen vertrouwen in bijvoorbeeld de burgemeester, kan worden geneutraliseerd door een afgenomen vertrouwen in bijvoorbeeld gemeenteambtenaren. Wellicht speelt dat ook een rol bij onze operationaliseringen. Om dat te onderzoeken zijn er regressieanalyses uitgevoerd die nagaan of digitaal contact met “*gemeenteraadsleden, wethouders of de burgemeester over een lokale kwestie*” het vertrouwen in opeenvolgend de gemeenteraad, het college van B&W en de burgemeester beïnvloed (zie tabel 10). Ook is er een regressieanalyse uitgevoerd die nagaat of specifiek “*digitaal contact met gemeenteambtenaren over een lokale kwestie*” het vertrouwen in gemeenteambtenaren beïnvloed (zie tabel 10, rechterzijde).

	b-coëfficiënt	Standaard_fout	b-coëfficiënt	Standaard_fout	b-coëfficiënt	Standaard_fout		b-coëfficiënt	Standaard_fout
Constant	2,25***	(0,10)	2,25***	(0,10)	2,69***	(0,11)	Constant	2,29***	(0,02)
Participatie in vier categorieën (niet geparticipeerd = ref. categorie)	-	-	-	-	-	-	Participatie in vier categorieën (niet geparticipeerd = ref. categorie)	-	-
Alleen conventioneel geparticipeerd	0,12***	(0,05)	0,12***	(0,05)	0,13***	(0,05)	Alleen conventioneel geparticipeerd	0,01	(0,05)
Alleen digitaal contact met gemeenteraadsleden, wethouders of burgemeester	0,07	(0,24)	0,07	(0,24)	-0,29	(0,24)	Alleen digitaal contact met gemeenteambtenaren	0,22**	(0,12)
Zowel conventioneel geparticipeerd als digitaal contact met gemeenteraadsleden, wethouders of de burgemeester	0,15**	(0,09)	0,15**	(0,09)	0,06	(0,10)	Zowel conventioneel geparticipeerd als digitaal contact met gemeenteambtenaren	-0,02	(0,09)
Tijd per week besteed aan internetactiviteiten	-0,00	(0,00)	-0,00	(0,00)	0,00	(0,00)	Tijd per week besteed aan internetactiviteiten	-0,00**	(0,00)
Hoogste opleiding met diploma afgerond (lager Opgeleid = ref. categorie)	-	-	-	-	-	-	Hoogste opleiding met diploma afgerond (lager Opgeleid = ref. categorie)	-	-
Middelbaar opgeleid	0,03	(0,05)	0,01	(0,06)	-0,04	(0,07)	Middelbaar opgeleid	0,00	(0,10)
Hoger opgeleid	0,05	(0,04)	0,18***	(0,07)	0,11	(0,07)	Hoger opgeleid	0,20***	(0,04)
Leeftijd in vier categorieën (36-49 = ref. categorie)	-	-	-	-	-	-	Leeftijd in vier categorieën (36-49 = ref. categorie)	-	-
Leeftijdscategorie 0-35	0,10	(0,07)	0,03	(0,05)	0,02	(0,05)	Leeftijdscategorie 0-35	0,04	(0,12)
Leeftijdscategorie 36-44	0,13	(0,07)	0,05	(0,04)	0,00	(0,04)	Leeftijdscategorie 36-44	0,02	(0,09)
Leeftijdscategorie 45 en ouder	-0,01	(0,09)	0,10	(0,07)	0,13**	(0,07)	Leeftijdscategorie 45 en ouder	0,08	(0,00)
Belangrijkste dagelijkse bezigheid (betaald werk in loondienst = ref. categorie)	-	-	-	-	-	-	Belangrijkste dagelijkse bezigheid (betaald werk in loondienst = ref. categorie)	-	-
Zelfstandig of Werkend in familiebedrijf	0,37**	(0,07)	0,13**	(0,07)	0,11	(0,08)	Zelfstandig of Werkend in familiebedrijf	-0,01	(0,06)
Werkzoekend	0,13	(0,06)	-0,10	(0,09)	-0,16**	(0,09)	Werkzoekend	-0,12	(0,07)
Scholier of student	-0,19***	(0,06)	0,37***	(0,07)	0,18***	(0,08)	Scholier of student	0,41***	(0,05)
Met pensioen of verzorgt de huishouding	0,01***	(0,06)	0,13***	(0,06)	0,07	(0,07)	Met pensioen of verzorgt de huishouding	0,04	(0,04)
Overige bezigheden	0,18***	(0,07)	-0,19***	(0,06)	-0,25***	(0,07)	Overige bezigheden	-0,02	(0,06)
Geslacht	0,01	(0,03)	0,01	(0,03)	-0,04	(0,03)	Geslacht	-0,03	(0,07)
Persoonlijk netto maandinkomen	0,05	(0,01)	0,05***	(0,01)	0,03***	(0,01)	Persoonlijk netto maandinkomen	0,03***	(0,08)
Stedelijkheid woonplaats	0,02	(0,01)	0,02**	(0,01)	0,02	(0,01)	Stedelijkheid woonplaats	0,02**	(0,07)
R ²	0,08		0,08		0,05			0,06	

p<0.05; * p<0.01 (één-zijdige test)

Afhankelijke variabele: Vertrouwen in de gemeenteraad

Afhankelijke variabele:

Vertrouwen in college van B&W

Afhankelijke variabele:

Vertrouwen in de burgemeester

Afhankelijke variabele:

Vertrouwen in gemeenteambtenaren

Tabel 10: Regressieanalyses vertrouwen in opeenvolgend de gemeenteraad, college van B&W, de burgemeester en gemeenteambtenaren

Voor alle vier de afhankelijke variabelen geldt dat de maximumscore voor vertrouwen een vier is en de minimumscore een één. Zoals al eerder genoemd zijn de drie participatievariabelen in de regressieanalyse dummyvariabelen. Dat betekent dat de variabelen over (digitale) participatie geïnterpreteerd moeten worden ten opzichte van een referentiecategorie. De referentiecategorie is in dit geval ‘Burgers die niet geparticipeerd hebben’. Allereerst kan daarom uit tabel 10 worden afgelezen dat burgers die alleen conventioneel geparticipeerd hebben een statistisch significant sterker *vertrouwen in de gemeenteraad* hebben dan burgers die niet geparticipeerd hebben (bij een significantieniveau van 0.01). Ten tweede, hebben burgers die alleen digitaal contact hebben gehad met gemeenteraadsleden, wethouders of de burgemeester hebben niet statistisch significant meer vertrouwen in de gemeenteraad dan burgers die niet geparticipeerd hebben. Als laatste hebben burgers die zowel conventioneel geparticipeerd hebben als digitaal contact hebben gehad met gemeenteraadsleden, wethouders en de burgemeester wel een statistisch significant hoger vertrouwen in de gemeenteraad dan burgers die niet geparticipeerd hebben (bij een significantieniveau van 0.05).

Als we kijken naar de tweede regressieanalyse in tabel 10, met *het vertrouwen van burgers in het college van B&W* als afhankelijke variabele, dan kan worden afgelezen dat burgers die alleen conventioneel geparticipeerd hebben een statistisch significant sterker vertrouwen in het college van B&W hebben dan burgers die niet geparticipeerd hebben (bij een significantieniveau van 0.01). Ten tweede, hebben burgers die alleen digitaal contact hebben gehad met gemeenteraadsleden, wethouders of de burgemeester hebben niet statistisch significant meer vertrouwen in het college van B&W dan burgers

die niet geparticipeerd hebben. Als laatste hebben burgers die zowel conventioneel geparticipeerd hebben als digitaal contact hebben gehad met gemeenteraadsleden, wethouders en de burgemeester wel een statistisch significant hoger vertrouwen in het college van B&W dan burgers die niet geparticipeerd hebben (bij een significantieniveau van 0.05).

De derde regressieanalyse in tabel 10, met *het vertrouwen van burgers in de burgemeester* als afhankelijke variabele, laat zien dat burgers die alleen conventioneel geparticipeerd hebben een statistisch significant sterker vertrouwen in de burgemeester hebben dan burgers die niet geparticipeerd hebben (bij een significantieniveau van 0.01). Ten tweede, hebben burgers die alleen digitaal contact hebben gehad met gemeenteraadsleden, wethouders of de burgemeester géén statistisch significant hoger vertrouwen in de burgemeester dan burgers die niet geparticipeerd hebben. Als laatste hebben burgers die zowel conventioneel geparticipeerd hebben als digitaal contact hebben gehad met gemeenteraadsleden, wethouders en de burgemeester géén statistisch significant hoger vertrouwen in de burgemeester dan burgers die niet geparticipeerd hebben.

De laatste regressieanalyse in tabel 10 gaat met *het vertrouwen in gemeenteambtenaren* als afhankelijke variabele, laat zien dat burgers die alleen conventioneel geparticipeerd hebben géén statistisch significant sterker vertrouwen in gemeenteambtenaren hebben dan burgers die niet geparticipeerd hebben. Ten tweede, hebben burgers die alleen digitaal contact hebben gehad met gemeenteambtenaren wél een statistisch significant hoger vertrouwen in gemeenteambtenaren dan burgers die niet geparticipeerd hebben. Als laatste hebben burgers die zowel conventioneel geparticipeerd hebben als digitaal contact hebben gehad met gemeenteambtenaren géén statistisch significant hoger vertrouwen in gemeenteambtenaren dan burgers die niet geparticipeerd hebben.

In de voorgaande secties van deze master thesis werd in de regressieanalyses geen statistisch significant effect van digitale burgerparticipatie op het vertrouwen in de lokale overheid gevonden. We kunnen nu concluderen dat de regressieanalyses een wat genuanceerder beeld opleveren over het verband tussen digitaal contact met de lokale overheid en het vertrouwen in de lokale overheid. We zien dat conventionele participatie vrij consistent voor meer vertrouwen in de gemeenteraad, wethouders en de burgemeester zorgt. Als burgers vervolgens conventioneel participeren en digitaal contact hebben met gemeenteraadsleden, wethouders of de burgemeester dan zorgt dat zelfs voor een nog iets hoger vertrouwen in de gemeenteraad en het college van B&W dan wanneer alleen conventioneel geparticipeerd wordt. De b-coëfficiënt bij de categorie alleen conventioneel participeren is namelijk 0,12 terwijl die bij de categorie zowel conventioneel participeren als digitaal contact met gemeenteraadsleden, wethouders of de burgemeester 0,15 is (zie de eerste en de tweede regressieanalyse in tabel 10). *Alleen digitaal* participeren zorgt echter zelden voor een toename in het vertrouwen in lokale overheidsactoren, dat geldt namelijk alleen voor digitaal contact met gemeenteambtenaren. Wellicht heeft dat te maken met het feit dat burgers erg te spreken lijken te zijn over de manier waarop zij vrij vlot en eenvoudig digitaal aanvragen kunnen doen voor vergunningen bij de gemeente. Ambtenaren zijn namelijk verantwoordelijk voor goedkeuring van digitale aanvragen. Dat wordt duidelijk uit de interviews (zie Appendix 3, interviewee 4 & 5).

Opvallend is dat burgers die conventioneel geparticipeerd hebben en digitaal contact hebben gehad met gemeenteraadsleden, wethouders of de burgemeester óf die *alleen* digitaal contact hebben gehad met de gemeenteraadsleden, wethouders of de burgemeester niet statistisch significant meer vertrouwen in de burgemeester hebben dan burgers die niet geparticipeerd hebben. Misschien heeft dat te maken met het feit dat het vertrouwen van burgers in de burgemeester al relatief hoog is als het wordt vergeleken met het vertrouwen van burgers in andere lokale overheidsactoren (zie Tabel 1, p. 24-25).

Het kan echter ook zo zijn dat de operationalisering voor digitaal contact voor problemen zorgt; het item vraagt of burgers digitaal contact hebben gehad met gemeenteraadsleden, wethouders of de burgemeester (onafhankelijke variabele) en vervolgens wordt om het vertrouwen in één van die actoren gevraagd (afhankelijke variabele). Wellicht zorgt dat ervoor dat er nu alsnog geen statistisch significante effecten worden gevonden. Ook speelt mee dat in dit regressiemodel geen rekening wordt gehouden met uitkomst- en procesfactoren terwijl in de theorie sectie werd genoemd dat zulke factoren een belangrijke rol spelen in het vertrouwen van burgers in de lokale overheid.

5. Analyse interviews

	Via welk medium?	Met wie was het contact?	Waarover ging het contact?
Interviewee 1	E-mail &	Ambtenaar & wethouder	Infrastructuur, ontvangen van extra informatie
Interviewee 2	E-mail	Ambtenaar & wethouder	Infrastructuur
Interviewee 3	Online burgerpanel(komt neer op online vragenlijsten)	-	Infrastructuur, afvalstoffenbeleid en leefbaarheid.
Interviewee 4	E-mail & online formulieren van de gemeente	Ambtenaren	Infrastructuur, subsidie, vergunningen & identiteitsdocumenten
Interviewee 5	E-mail & online formulieren van de gemeente	Ambtenaren	Infrastructuur, vergunningen, identiteitsdocumenten & ontvangen van extra informatie

Tabel 11: interviews- via welk medium was de burgerparticipatie, met wie en waarover ging het?

Als laatste, wordt er naast kwantitatieve data gebruik gemaakt van kwalitatieve diepte-interviewdata. Hiervoor zijn 5 personen geïnterviewd die aan diverse vormen van lokale digitale burgerparticipatie hebben deelgenomen. In Appendix 3 zijn de hoofdlijnen vrij uitgebreid samengevat. Daarom wordt om alvast wat context te geven in tabel 11 per interviewee weergegeven via welk medium de digitale participatie heeft plaatsgevonden, met wie het digitale contact heeft plaatsgevonden, en over welke onderwerpen de digitale participatie of het contact ging.

Het betreft onder andere de deelname aan een online gemeentelijk burgerpanel, het mailen van ambtenaren of wethouders over problemen met infrastructuur die spelen op lokaal (buurt) niveau, het ontvangen van informatie over onderwerpen die spelen op lokaal niveau, en het digitaal aanvragen van subsidies of vergunningen. Er zijn geen hypothesen geformuleerd over de invloed van de uitkomst van lokale digitale burgerparticipatie, en het proces van lokale digitale burgerparticipatie op het vertrouwen van burgers in de lokale overheid, maar in de theorie sectie is wel besproken dat de uitkomst en het proces van burgerparticipatie wellicht een effect hebben op het vertrouwen van burgers in de lokale overheid. Het doel van de interviews is daarom om een kwalitatieve exploratieve analyse te doen over hoe de uitkomst (positief/negatief) en het proces van lokale digitale burgerparticipatie het vertrouwen

van burgers in de lokale overheid beïnvloeden. Op die manier stellen de interviews ons in staat om te onderzoeken of de uitkomst van lokale digitale burgerparticipatie en het proces daarvan een rol spelen in het vertrouwen van burgers in de lokale overheid.

Zoals al eerder genoemd, heeft de analyse van de interviews als doel om op een kwalitatieve exploratieve wijze onderzoek te doen naar de invloed van de uitkomst en het proces van lokale digitale burgerparticipatie op het vertrouwen van burgers in de lokale overheid. In de kwantitatieve (statistische) analyse was namelijk geen data beschikbaar om de invloed van de uitkomst en het proces van lokale digitale burgerparticipatie te analyseren, terwijl in de literatuur wordt benadrukt dat deze factoren een belangrijke rol spelen in beoordeling, dan wel het vertrouwen van burgers in de lokale overheid (Almond & Verba, 1989; Putnam, 1992; Abelson & Gauvin, 2006; Kweit & Kweit, 2007; Boedeltje, 2009; Denters, 2019). Welk element de sterkste invloed heeft in het vertrouwen van burgers in de lokale overheid, namelijk het proces of de uitkomst van burgerparticipatie, daar verschillen de inzichten over. Bijvoorbeeld, Boedeltje (2009) vindt in haar onderzoek naar interacties tussen burgers en de (lokale) overheid, dat de uitkomst van de interactie de belangrijkste factor is in de beoordeling van burgers van de lokale overheid. Sterker nog, wetenschappers met instrumentalistische blik op burgerparticipatie benadrukken dat het participatie- of interactieproces nog zo goed kan zijn verlopen, als de uitkomst in de ogen van de burger slecht is dan zal er volgens hen géén vertrouwen van burgers in de lokale overheid zijn (Potman, 1989; Hoogerwerf, 1993).

Aan de andere kant zijn er ook nog de wetenschappers die vertrouwen in de lokale overheid vanuit de ontwikkelingstheorie benaderen. Zij benadrukken dat zelfs als de uitkomst van een burgerparticipatie negatief is voor de deelnemende burgers, dat dan het vertrouwen in de lokale overheid nog voldoende of positief kan zijn. Ten eerste, omdat burgers dan zelf zien dat het beleidsproces correct is verlopen, ten tweede omdat zij dan invloed hebben kunnen uitoefenen op de uitkomst en als laatste omdat zij zien dat de uitkomst onder invloed van meerdere actoren, met wellicht verschillende belangen, tot stand is gekomen (Pateman, 1970; Boedeltje, 2009, p. 12).

Om de interviews op een systematische wijze te kunnen analyseren is voor iedere respondent (m.a.w. interviewee) een tabel gemaakt waarbij de interviewvragen kort vermeld staan, en de bijbehorende antwoorden van de respondent. De antwoorden op de interviewvragen zijn per respondent samengevat, of er staat een citaat wat inzicht geeft in de mening van de respondent over het onderwerp van de vraag. Voor de interviewvragen en de antwoorden van de respondenten, zie Appendix 3.

Een algemeen beeld wat uit de interviews naar voren komt, is dat ook bij lokale *digitale* burgerparticipatie zowel de uitkomst als het proces een belangrijke rol lijken te spelen. In het digitale participatieproces wordt er eigenlijk door de lokale overheid altijd wel geluisterd naar de burger. Vaak leggen burgers contact met gemeenteambtenaren of een wethouder via de e-mail, en dan krijgen zij daar eigenlijk altijd wel een reactie op, maar het komt vaak voor dat een reactie lang op zich laat wachten of dat er vervolgens niets met de informatie van de burger wordt gedaan. Dat blijkt duidelijk uit het volgende citaat van een burger die informatie aan de gemeente wou verstrekken over een participatieproject in zijn buurt: *“Die [gemeenteambtenaar] die zei tegen mij u kunt [uw bezwaren] na de tijd indienen. Dat vind ik wel een nadeel, want dan vind ik dat er niet gecommuniceerd wordt, dan deel je mede.”* (Interview 1). Op dat moment voelt een burger zich dus niet serieus genomen, en evalueert hij/zij het proces negatief. Een ander voorbeeld is dat burgers een aanvraag deden voor fluisterasfalt en dat zij van de gemeente het antwoord kregen dat daar bij het volgende onderhoud op

terug zou worden gekomen. Echter, toen het moment van onderhoud er was werd er niet meer over gecommuniceerd met de burgers en werd er weer gewoon asfalt aangelegd.

Om een beter beeld te krijgen van hoe het proces en de uitkomst van lokale digitale burgerparticipatie zich verhouden tot het vertrouwen in de lokale overheid zullen we op een systematische wijze de meest relevante voorbeelden uit de interviews bespreken. Er zijn logisch gesproken vier opties: zowel het proces als de uitkomst wordt door de burger ervaren als negatief (3 gevallen), zowel het proces als de uitkomst wordt ervaren als positief (2 gevallen) alleen het proces wordt als positief ervaren (1 geval) en alleen de uitkomst wordt als positief ervaren. Dat laatste voorbeeld is niet genoemd in de interviews. Dan zullen we nu elk van deze situaties langslopen voor zover we ze zijn tegengekomen in de interviews.

a. Proces en uitkomst beide negatief (3 gevallen)

In de interviews zijn er voorbeelden van lokale digitale burgerparticipatie besproken waarbij zowel het proces als de uitkomst negatief was. Dit resulteerde dan in een lager vertrouwen in de lokale overheid op basis van die ervaring. Dit was het geval bij het zojuist genoemde contact over fluisterasfalt met de gemeente (Interview 4). De uitkomst daarvan was negatief, omdat de burgers geen fluisterasfalt kregen en zij voelden zich niet serieus genomen in het proces omdat er later door de gemeente geen contact meer over werd opgenomen toen dit aan de orde was. Interviewee zij hier over: *“Misschien [was het] mooi geweest, [als de gemeente had gezegd] van ‘we weten dat jullie als buurt een keer [naar fluisterasfalt] hebben gevraagd, nu is de weg aan de beurt. Maar helaas vanwege kosten’, en dat kun je best goed verwoorden denk ik als gemeente, die moeten ook op hun centen letten, ‘doen we het niet.’ Maar dat hebben we dus allemaal niet gehoord. Dat moesten we gewoon ervaren.”* De interviewee benadrukt dat wanneer hij alleen aan deze specifieke ervaring terugdenkt, dat dan zijn vertrouwen in de gemeente is afgenomen. Voordat hij contact had met de gemeente gaf hij zijn vertrouwen in de gemeente tussen de 7 en een 7.5 maar na het contact met de gemeente over het fluisterasfalt zou hij zijn vertrouwen in de gemeente een 6 geven.

Een voorbeeld waarbij zowel het proces als de uitkomst als negatief werden ervaren, was het voorbeeld waarbij een interviewee aan de gemeente liet weten dat een weg beschadigd was door toedoen van een ander (Interview 2). Dat leverde een gevaarlijke situatie op en de interviewee was daarom van mening dat er gauw een reparatie zou moeten plaatsvinden. De interviewee had hier de gemeente van op de hoogte gesteld via de e-mail, en heeft de gemeente hier tussentijds nog een keer aan herinnerd, maar na twee weken was het probleem nog niet opgelost. Toen heeft de interviewee zelf een loonwerker ingeschakeld om het probleem met de weg op te lossen. De interviewee voelde zich op dat moment in het proces niet serieus genomen, en zei hierover: *“Dat duurde me allemaal te lang. Ze hebben daar de urgentie niet van ingezien kennelijk”*. Een week later kwam de gemeente pas kijken om de schade te inventariseren, maar toen had de interviewee de schade aan de weg al zelf gerepareerd. Het proces was dus negatief en de uitkomst ook, want de interviewee heeft het probleem zelf opgelost terwijl het de taak van de gemeente was om het op te lossen. Het vertrouwen van de interviewee in de lokale overheid was vòòr het contact met de gemeente een 6, en na deze negatieve ervaring een 5.

b. Uitkomst negatief, proces negatief

Interview 3 is een voorbeeld waarbij in principe zowel het proces als de uitkomst in zekere zin negatief worden ervaren. Hier deed de interviewee mee aan een online burgerpanel met als doel om een steentje bij te dragen aan een betere gemeente. Ze zegt hierover zelf: *“Ik denk altijd als er zoveel mogelijk input is, hoe breder mensen reageren, hoe makkelijker het is [voor de gemeente om goed beleid te maken] en hoe meer informatie ze kunnen verzamelen”*. Hierbij is dus een beter functionerende lokale democratie een doel op zich voor de respondent. Over het proces zei ze: *‘Op zich voel ik me wel serieus genomen want het feit dat de gemeente nu onderzoeken doet zegt wel wat vind ik. Dat ze daar wel de burgers gelegenheid voor willen geven [...] Maar ik denk wel dat er een betere wisselwerking kan ontstaan als ze wat meer terugkoppeling geven en dat ze er meer uit kunnen halen van de gemeente gezien.’* Het probleem is dus voor haar dat ze zich wel gehoord voelt, maar dat ze niet goed op de hoogte wordt gehouden over wat er met haar input gebeurt. Het interactieproces tussen burgers en de lokale overheid moet dus beter volgens haar. Omdat de lokale overheid haar niet goed op de hoogte houdt van wat er met haar input gebeurt heeft ze niet het idee dat haar doel (beter functionerende democratie = geprefereerde uitkomst) wordt bereikt: *“Hoe makkelijk is het dan om eens in de zoveel tijd een mail te sturen met hoe het loopt met bepaalde onderzoeken. Of wat er uit voort is gekomen? Dan creëer je ook een beetje betrokkenheid mee, en motivatie voor burgers om dat te blijven doen. Dat zou ik denken.”* We zien bij dit voorbeeld dus dat de uitkomst en het proces sterk samenhangen.

c. Proces en uitkomst positief (2 gevallen)

In de interviews zijn er ook voorbeelden waarbij zowel het proces als de uitkomst positief werden ervaren door de respondenten. Dat resulteerde dan in een hoger vertrouwen in de lokale overheid na deelname aan digitale burgerparticipatie, ten opzichte van vòòr de deelname of het vertrouwen bleef hetzelfde. In interview 5 werd door de interviewee aangegeven dat hij/zij op basis van eerdere ervaringen met de gemeente het vertrouwen vòòr het digitale contact een 5 zou hebben. Na het digitale contact gaf de interviewee het vertrouwen een 7 (op een schaal van nul tot 10). De interviewee ervaarde het proces positief, omdat hij het gevoel had dat de gemeente naar hem wou luisteren. Ze stelden namelijk een contactpersoon voor hem aan *“dan hoef je niet elke keer je verhaal [opnieuw] te doen”* en ze gaven hem de ruimte om zijn emotie te tonen zonder dat dat negatieve consequenties zou hebben voor zijn doel; de gemeenteambtenaar kon die twee dingen van elkaar scheiden. Daarnaast voelde hij zich serieus genomen omdat ze hem in het kader van de wet openbaarheid van bestuur veel informatie verschaften om op te komen voor zijn belangen, terwijl dit eigenlijk ten nadele was van de gemeente zelf; uit de openbaring van de informatie kon namelijk een verplichting voor de gemeente voortvloeien om de interviewee tegemoet te komen in zijn belangen. Daarnaast voelt de interviewee zich serieus genomen omdat de gemeente zich op provinciaal niveau actief heeft ingezet om de provincie ervan te overtuigen dat de geluidsoverlast van de weg een probleem is waar meerdere burgers hinder van ondervinden. Over de uitkomst was de interviewee ook tevreden, want hij heeft het maximaal haalbare bereikt: de aanleg van fluisterasfalt. Een ander voorbeeld waarbij zowel de uitkomst als het proces was is de subsidieaanvraag van interviewee 4. Vòòr het contact met de gemeente was het vertrouwen van de respondent een 7.5. Het proces van de subsidieaanvraag verliep vlot, er werd administratieve fout gemaakt door de gemeente maar werd binnen een halfuur opgelost. De uitkomst

was positief, in de ogen van de interviewee want de subsidieaanvraag werd toegekend. Het vertrouwen bleef daarom een 7.5.

Het moet wel gezegd worden dat een positieve uitkomst kan leiden tot een verhoging in het vertrouwen, maar dat hoeft niet per se zo te zijn. Sommige burgers kunnen het vanzelfsprekend vinden dat zij hun zin krijgen. Als ze dan niet hun zin krijgen dan is er alleen een negatief effect van de uitkomst op het vertrouwen mogelijk. Neem als voorbeeld de subsidieaanvraag van hierboven. Stel dat interviewee 4 het vanzelfsprekend had gevonden om subsidie toegewezen te krijgen, en dat was niet gebeurd dan was waarschijnlijk zijn vertrouwen afgenomen. Echter moeten we voorzichtig zijn met zulke voorspellingen, want daar heeft de interviewee niets over gezegd en er zijn ook geen aanwijzingen in de andere interviews voor zo'n mechanisme. Stel dat de overheid goede redenen geeft om een subsidieaanvraag af te wijzen, dat burgers daar dan begrip voor hebben en dat het vervolgens niet tot een verlaagd vertrouwen in de lokale overheid leidt. Dat laatste suggereert interviewee 4 juist wel als hij het heeft over het aanleggen van fluisterasfalt, namelijk dat hij er begrip voor zou hebben als de aanleg niet gebeurd vanwege kostenoverwegingen vanuit de gemeente.

d. Uitkomst negatief, proces positief (1 geval) & bespreking van de interviews

Echter, er is ook een voorbeeld waarbij het proces als positief werd ervaren en waar de uitkomst als negatief werd ervaren, maar waarbij het vertrouwen in de lokale overheid steeg of gelijk bleef. Een burger gaf als voorbeeld dat hij heel verontwaardigd was over de standpunten van een wethouder. De respondent stuurde de wethouder daarom zoals hij zelf zei een 'pittige mail', maar vermeldde daarbij wel zijn naam. De wethouder reageerde heel snel op de mail en legde de respondent uit waarom hij dat standpunt had. De respondent zei daarover zelf: *"Hij reageerde gelijk en ik was het totaal niet met hem eens"*. De wethouder zei: *"ik kan het me voorstellen maar.. [ik heb deze mening en daarom] En dat vond ik positief in die zin, ik was het totaal niet met hem eens, maar hij verstopte zich niet. En dat hoort toch ook zo? Want kijk eens worden dat hoeft niet, ik weet ook wel, alle beslissingen in een democratie dat is een compromis, dat is niet anders. Die [wethouder] had een duidelijke mening en ook waarom. Toen dacht ik, ja klaar. Goeie zaak. Dat soort mensen moet je ook hebben"* (Interview 2). De uitkomst was dus in de ogen van de respondent niet positief, maar het proces wel. Voor het contact met de wethouder gaf de respondent een vertrouwen van een 5, en na het contact gaf hij de wethouder een 8. We zien dus dat zelfs als de uitkomst door een burger als negatief wordt ervaren, dat een positief ervaren proces ervoor kan zorgen dat het vertrouwen in lokale overheidsactoren toeneemt.

De bevindingen in de interviews sluiten vooral goed aan bij de ontwikkelingstheorie. Op het moment dat het contact goed verlopen is, dat wil zeggen dat burgers het gevoel hebben dat er naar ze geluisterd is en dat zij serieus zijn genomen, dan kunnen zij het accepteren als de uitkomst niet (helemaal) overeenkomt met hun voorkeuren. Onder andere de waarnemingen uit interview 2 sluiten hier goed op aan: de interviewee had een hele andere voorkeur dan de wethouder, en de interviewee was niet succesvol in het beïnvloeden van de standpunten van de wethouder, maar door het contact kreeg de interviewee begrip voor de standpunten van de wethouder en dit resulteerde in een sterke toename van het vertrouwen in de wethouder (van een 5 naar een 8). Het andere voorbeeld wat hierbij aansluit is dat uit interview 4. Het proces en de uitkomst waren in de ogen van de interview negatief. De interviewee en medebuurtbewoners hadden hun voorkeur voor fluisterasfalt aan de gemeente kenbaar gemaakt, en de gemeente had beloofd om hier te zijner tijd met de buurtbewoners contact over te

hebben. Echter, werd later alsnog zonder overleg gewoon asfalt aangelegd. Interviewee 4 legde uit dat hij er begrip voor zou hebben gehad als de gemeente na uitleg zou hebben besloten om gewoon asfalt aan te leggen, bijvoorbeeld vanwege beperkingen in het gemeentebudget. Echter werden de buurtbewoners en hun voorkeur nu gewoon gepasseerd en dat viel hem tegen. Dit leidde voor deze burger tot een afname in het vertrouwen (van een 7.5 naar een 6). Als de gemeente hem en zijn mede buurtbewoners later zouden hebben benaderd, dan zou zijn vertrouwen waarschijnlijk niet zijn afgenomen na dit digitale contact.

Dat wil echter niet zeggen dat de uitkomst niet belangrijk is voor het vertrouwen van burgers in de lokale overheid als gevolg van digitale participatie. Als de uitkomst negatief is en als het proces in de ogen van de burger goed verlopen is dan leidt dit in de regel tot een vertrouwen in de lokale overheid wat matig voldoende is, een 6 bijvoorbeeld. Maar als zowel het proces als de uitkomst goed zijn, dan leidt dat eigenlijk altijd wel tot een vertrouwen van een 7 of hoger (interview 1; 4; 5)

Conclusie

In dit onderzoek luiden de onderzoeksvragen *“In welke mate beïnvloeden de internetvaardigheden van Nederlandse burgers de deelname aan lokale digitale participatieprojecten?”* en *“Hoe beïnvloedt in Nederland lokale digitale burgerparticipatie het vertrouwen van burgers in (lokale) politiek-bestuurlijke instanties?”*. Door deze twee vragen te behandelen is dit onderzoek één van de eersten wat een koppeling legt tussen wat er in de communicatiewetenschappen literatuur bekend is over internetvaardigheden, en wat er in de bestuurskundige/politologische literatuur bekend is over (lokale digitale) burgerparticipatie en de effecten daarvan op het vertrouwen in de overheid.

Ten aanzien van de eerste onderzoeksvraag werd gevonden dat naarmate de internetvaardigheden van burgers sterker worden, dat zij dan vaker digitaal gaan participeren. Burgers met sterke internetvaardigheden zijn daarom bij digitale burgerparticipatie oververtegenwoordigd ten opzichte van burgers met zwakkere internetvaardigheden. Daarbij maakt het niet uit of we kijken naar operationele internetvaardigheden of internetvaardigheden op basis van de vier aspecten die worden geformuleerd door van Deursen & van Dijk (2010). Van Deursen & Van Dijk (2010) hebben al eerder laten zien dat internetvaardigheden ongelijk verdeeld zijn onder de bevolking, en zij uitten daarom de zorg dat burgers met zwakkere internetvaardigheden waarschijnlijk helemaal niet of moeilijk deel konden nemen aan digitale burgerparticipatie. In dit onderzoek is gebleken dat die zorg terecht is en dat burgers met zwakke internetvaardigheden ook daadwerkelijk ondervertegenwoordigd worden in digitale burgerparticipatie.

Met betrekking tot de tweede onderzoeksvraag werd in eerste instantie gevonden dat deelname aan lokale digitale burgerparticipatie (alleen digitaal of deelname aan zowel conventionele als digitale participatie) niet leidt tot statistisch significant meer vertrouwen in de lokale overheid ten opzichte van burgers die niet geparticipeerd hebben. Dat had vermoedelijk te maken met het feit dat er gebruik werd gemaakt van samengestelde variabelen. We vonden namelijk dat als burgers conventioneel hebben geparticipeerd en als zij digitaal contact hebben gehad met lokale politici, dat zij dan significant meer vertrouwen hebben in de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders (zie tabel 10 p. 44). Echter, als burgers alléén digitaal contact hebben gehad met lokale politici hebben zij *niet statistisch significant* meer vertrouwen in de gemeenteraad, de burgemeester en het college van B&W.

Dat geldt opvallend genoeg wel voor digitaal contact met gemeenteambtenaren. Burgers die *alleen* digitaal contact hebben gehad met gemeenteambtenaren hebben statistisch significant meer vertrouwen in gemeenteambtenaren dan burgers die niet geparticipeerd hebben.

Als men kritisch reflecteert op deze bevindingen, dan zou men kunnen beargumenteren dat conventionele participatie vooral de oorzaak is voor een toename van vertrouwen (wat gemeten wordt door 8 items) en dat het gemeten effect van digitale participatie daarbij in het niet valt. We vinden immers nimmer een positief effect van digitale participatie op het vertrouwen in de lokale overheid als burgers *alleen* digitaal geparticipeerd hebben, met uitzondering van het contact met gemeenteambtenaren. Dat zou betekenen dat de critici van digitale burgerparticipatie gelijk hebben wat betreft hun bewering dat digitaal contact *niet* kan leiden tot vertrouwen tussen burgers of tussen de burgers en de overheid. We vermoeden echter dat het te simpel is om op basis van de resultaten van de statistische analyse te concluderen dat digitale burgerparticipatie geen effect heeft op het vertrouwen in de actoren van de lokale overheid. In de statistische analyse was namelijk geen informatie voor handen over de uitkomst en het proces van digitale burgerparticipatie. Dat was een beperking in de analyse. Uit de interviews blijkt juist dat bij lokale digitale burgerparticipatie het proces en de uitkomst een hele grote rol spelen in het vertrouwen van burgers in de lokale overheid. Men kan wel digitaal geparticipeerd hebben, maar als zowel het proces als de uitkomst negatief worden ervaren door de burger, dan leidt digitale participatie vaak juist tot een afname in het vertrouwen in de lokale overheid. Dat zou dan ook verklaren waarom in een deel van de gevallen lokale digitale burgerparticipatie niet tot meer vertrouwen in de lokale overheid leidt. Dat de uitkomst en het proces belangrijk zijn bij conventionele burgerparticipatie voor de beoordeling van de overheid bleek al uit onderzoek van o.a. Boedeltje (2009). Dat dat ook voor digitale burgerparticipatie geldt is op zich geen verassing, maar dat was tot voorheen specifiek in *Nederland* en voor specifiek *lokale digitale* burgerparticipatie nog niet onderzocht en het vermoeden dat het een rol speelt wordt hier bevestigd. Dat is in die zin de toevoeging van dit master thesis onderzoek aan de bestuurskundige/politologische literatuur over het verband tussen burgerparticipatie en vertrouwen in de overheid.

Met betrekking tot onze bevindingen zouden we daarom graag andere onderzoekers willen aanraden om bij een statistische analyse over digitale burgerparticipatie de beoordeling van de uitkomst en het proces mee te nemen, zoals dat wel bij de interviews is gebeurd. Bij het proces is het vooral belangrijk dat burgers het gevoel hebben dat zij serieus worden genomen. Dat kan alleen als de lokale overheid responsief, dat wil zeggen snel en inhoudelijk, reageert op de input van burgers. Daarnaast is het belangrijk dat de lokale overheid transparant is tegenover de burger over wat er met zijn of haar input gebeurd. Bij het evalueren van de uitkomst van lokale digitale burgerparticipatie gaat het er om of burgers het doel waarvoor zij zijn gaan participeren hebben bereikt. Er zijn genoeg aanwijzingen dat dit soort factoren een belangrijke rol spelen bij het vertrouwen van burgers in de lokale overheid, ook bij lokale digitale burgerparticipatie (Tolbert & Mossberger, 2006; Boedeltje, 2009; Kim & Lee, 2012).

Daarnaast is in de analyses vooral ingegaan op het verband tussen specifiek *digitaal contact* met de lokale overheid, en vertrouwen in de lokale overheid. Echter is dat niet de enige vorm van digitale burgerparticipatie, digitaal overleg tussen burgers over lokale politieke kwesties in WhatsAppgroepen kan ook worden gezien als digitale burgerparticipatie. Gemeentelijke online burgerplatformen zijn een ander voorbeeld van lokale digitale burgerparticipatie, en de invloed van zulke vormen van lokale digitale burgerparticipatie kon hier ook niet goed genoeg worden onderzocht omwille van beperkingen in de data. Ook dit behoeft meer onderzoek, aangezien verschillende gemeenten zulke middelen tegenwoordig inzetten om burgers te betrekken bij het politieke proces, of omdat burgers zelf het

initiatief nemen om deze middelen te gebruiken (Achterhoek Spreekt, 2020; Gemeente Apeldoorn, 2020; Contact Zutphen, 2020).

Verder, als we het hebben over het onderzoeksdesign van dit master thesis-onderzoek is het belangrijk om nog eens te benoemen dat het onderzoeksdesign in feite cross-sectioneel is. Er wordt namelijk gebruik gemaakt van data die op één tijdstip is gemeten. Theoretisch kunnen we onderbouwen dat het vertrouwen de afhankelijke variabele is en dat lokale (digitale) burgerparticipatie de afhankelijke variabele is, omdat er wordt gevraagd naar het vertrouwen in de lokale overheid op dit moment en participatie in de afgelopen vijf jaar. Participatie gaat hier dus vooraf aan vertrouwen. In voorgaande edities van de LKO vragenlijsten is echter ook aan burgers gevraagd of zij geparticipeerd hebben en wat hun vertrouwen is. Als die vragenlijst data met LKO 2018 vragenlijst data wordt gecombineerd is het dus wel mogelijk om daadwerkelijk de causaliteit tussen participatie en vertrouwen te testen. Wellicht speelt het vertrouwen van burgers in de lokale overheid een rol in het feit of burgers op lokaal niveau (digitaal) gaan participeren of niet. Dat kon in dit onderzoek niet worden vastgesteld. Hetzelfde geldt voor het verband tussen internetvaardigheden en deelname aan lokale digitale burgerparticipatie. In dit onderzoek wordt verondersteld dat internetvaardigheden de onafhankelijke variabele is en deelname aan digitale burgerparticipatie de afhankelijke variabele. Wellicht leidt digitale burgerparticipatie ook tot sterkere internetvaardigheden, net zoals dat bij conventionele burgerparticipatie leereffecten optreden. Ook deze causaliteit kan worden getest omdat over de internetvaardigheden in eerdere vragenlijsten al data is verzameld door CentERdata (2018). Het is verder belangrijk dat in de toekomst voor burgers met zwakke internetvaardigheden het verband tussen deelname aan lokale digitale burgerparticipatie en vertrouwen in de lokale overheid nog eens met meer data (m.a.w. meer cases) wordt onderzocht. De reden daarvoor is dat in de statistische analyses de groep burgers met zwakke internetvaardigheden soms eigenlijk te weinig cases bevat om betrouwbare uitspraken te doen over het vertrouwen van deze groep burgers in de lokale overheid (zie bijvoorbeeld tabel 3 en tabel 5).

Als laatste is een praktische implicatie van de onderzoeksresultaten dat lokale digitale burgerparticipatie niet als een 'wondermiddel' moet worden gezien wat kan worden ingezet om oververtegenwoordigingsproblemen bij conventionele burgerparticipatie op te lossen. Lokale digitale burgerparticipatie moet wat ons betreft eerder worden gezien als een extra mogelijkheid voor burgers om te participeren. Het is bijvoorbeeld niet verstandig om conventionele vormen van participatie volledig te vervangen door digitale alternatieven, omdat dan burgers met zwakke internetvaardigheden zullen worden buitengesloten. Het voordeel van lokale digitale burgerparticipatie zit hem vooral in het gebruiksgemak en de responsiviteit. Uit de interviews bleek bijvoorbeeld dat zij het fijn vinden dat ze relatief snel en eenvoudig aanvragen voor vergunningen en subsidies kunnen doen, en dat ze het waarderen dat ze zelf gemeenteambtenaren of wethouders om tekst en uitleg kunnen vragen over lokale kwesties. We zouden gemeenten dan ook aanbevelen om burgers zowel conventionele als digitale burgerparticipatie mogelijkheden te bieden. Burgers kunnen dan zelf kiezen op welke manier ze gaan participeren. Toch blijkt uit de statistische analyses dat een vrij groot deel van de burgers op geen enkele manier op lokaal niveau participeert. Als er burgers zijn die niet zelf het initiatief nemen om te participeren, dan is er misschien een rol voor raadsleden om zich actief in te zetten om degenen die hun stem niet laten horen via participatie of gemeenteraadsverkiezingen, te vertegenwoordigen in het politieke proces. Dit sluit aan bij de rol van 'democratisch procesbewaker' die burgers van raadsleden verwachten (Denters e.a., 2018, p. 21-24). De verwachting is dat conventionele burgerparticipatie samen met digitale burgerparticipatie en de inspanningen van raadsleden om niet-participanten en niet-

stemmers te vertegenwoordigen, ervoor kan zorgen dat burgers meer vertrouwen in de lokale overheid gaan ontwikkelen.

6. *Ethische kwesties*

Bij de interviews wordt nieuwe data verzamelen van menselijke respondenten. Hiervoor is toestemming verleend door de Universiteit Twente Ethics Committee, en hierbij wordt voldaan aan de eisen die Ethics Committee stelt voor het opslaan en verzamelen van data, inclusief het verkrijgen van geïnformeerde toestemming van interviewees.

Geraadpleegde literatuur:

- Aarts, C.W.A.M. en Castenmiller, P.G. (1991). Politieke betrokkenheid en democratie. In: Thomassen, J.J.A. (Red.) Hedendaagse democratie. Alphen aan den Rijn: Samson H.D. Tjeenk Willink, 213-230.
- Abelson, J. and Gauvin, F.P. (2006). Assessing the impacts of public participation: concepts, evidence and policy implications. Research report P/06, Public Involvement Network. Ottawa: Canadian Policy Research Network Inc.
- Almond, G., & Verba, S. (1963). The Civic Culture: Political Attitudes and Democracy in Five Nations. Princeton, New Jersey: Princeton University Press. doi:10.2307/j.ctt183pnr2
- Actieplan Velve-Lindenhof, 2007 <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-30995-30-b20.pdf>
- Ahmed, W., Vidal-Alaball, J., Downing, J., & Seguí, F. L. (2020). Dangerous messages or satire? analysing the conspiracy theory linking 5g to covid-19 through social network analysis. J. Med Internet Res.
- Almond, G. A., & Verba, S. (1989). The Civic Culture (New ed). Thousand Oaks, Verenigde Staten: Sage Publications Inc.'
- Baek, Y. M., Wojcieszak, M., & Delli Carpini, M. X. (2011). Online versus face-to-face deliberation: Who? Why? What? With what effects? New Media & Society, 14(3), 363–383. <https://doi.org/10.1177/1461444811413191>
- Barber, B. (1990). Strong democracy. Participatory for a new age. Vierde druk, eerste druk 1984. Berkeley, Los Angeles, London: University of California press.
- Bélanger, F., & Carter, L. (2009). The impact of the digital divide on e-government use. Communications of the ACM, 52(4), 132–135. <https://doi.org/10.1145/1498765.1498801>
- Blendon, R. J., Benson, J. M., Morin, R., Altman, D. E., Brodie, M., Brossard, M., et al. (1997). Changing attitudes in America. In J. S. Nye (Eds.), Why people don't trust government (pp. 205–216). Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Boedeltje, M.M., 2009. Draagvlak door interactief bestuur: fictie of feit?! Enschede, University of Twente (PhD thesis).
- Boogers, M., Ostaaïjen, J. V., & Slagter, L. (2010). Lokale kiezers: lokale keuzes. Onderzoek naar de achtergronden en de betekenis van het stemgedrag bij de gemeenteraadsverkiezingen van.
- CentERdata (2018). Social Integration and Leisure LISS Core Study Wave 10: Vragenlijst afgenomen in het LISS panel. Geraadpleegd uit https://www.dataarchive.lissdata.nl/hosted_files/download/3619
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2018). Nederland koploper in Europa met internettoegang. <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2018/05/nederland-koploper-in-europa-met-internettoegang>
- Contact Zutphen, (2020). <https://www.contactzutphen.nl/nieuws/algemeen/291218/inwoonster-start-petitie-voor-vuurwerkvrije-zones-in-zutphen->

Cornwall, A. (2002) Making spaces, changing places: situating participation in development. Working paper series, 170. Brighton: IDS.-Denters 2012

Crampton, E. and Farrant, A. (2004). Expressive and instrumental voting: the Scylla and Charybdis of constitutional political economy. In: Constitutional Political Economy, vol.15 (1), 77-88.

Curtin, D. (1997). Postnational Democracy: The European Union in Search of a Political Philosophy. The Hague, The Netherlands: Kluwer Law International.

Data Science Central: Average Inter-Item Correlation: Definition, Example. (2018, 14 augustus). Geraadpleegd op 31 januari 2020, van <https://www.statisticshowto.datasciencecentral.com/average-inter-item-correlation/>

Delli Carpini, D. and Keeter, S. (1989). What Americans know about politics and why it matters. New Haven and London: Yale University Press.

Denters, B. (2012). A dirty job that needs to be done! De rol van het raadslid in de ogen van Nederlandse burgers. Bestuurswetenschappen 66(3): 14-34.

Denters, B. "Community self-organisation: potentials and pitfalls". Critical Reflections on Interactive Governance. J. Edelenbos and I. v. Meerkerk. Cheltenham, Edward Elgar, 2016

Denters, S. A. H. (2019). Who participates and is successful in local community initiatives? Gepresenteerd bij ECPR General Conference, Wroclaw (Poland), 4-7 September 2019.

Denters 2019b Participatiedemocratie en representatieve democratie [lecture slides en audio-opname daarvan]

Denters, S. A. H., & Klok, P. J. (2006). Politiek vertrouwen en participatie in Enschede na de vuurwerkramp. In A. Korsten, & P. de Goede (Eds.), Bouwen aan vertrouwen in het openbaar bestuur. Diagnoses en remedies (pp. 199-211). Den Haag: Elsevier Overheid.

Edelenbos, J. en Monnikhof, R. (Red.) (2001). Lokale interactieve beleidsvorming. Een vergelijkend onderzoek naar de consequenties van interactieve beleidvorming voor het functioneren van de lokale democratie. Utrecht: uitgeverij LEMMA BV.

Fishkin, J. S. (1997). The Voice of the People. Amsterdam, Nederland: Amsterdam University Press.

Fledderus, J., Brandsen, T., & Honingh, M. E. (2015). User co-production of public service delivery: An uncertainty approach. Public Policy and Administration, 30(2), 145–164. <https://doi.org/10.1177/0952076715572362>

Frey, B. (1971). Why do High Income People Participate More in Politics? Public Choice, 11, 101-105. Geraadpleegd uit <https://www.jstor.org/stable/30022656>

Gastil, J., & Dillard, J. P. (1999). Increasing Political Sophistication Through Public Deliberation. Political Communication, 16(1), 3–23. <https://doi.org/10.1080/105846099198749>

Gemeente Apeldoorn, (2019). <https://www.apeldoorn.nl/e-petities>

Gilbert, J., & Elley, B. (2020). Shaved heads and sonnenrads: comparing white supremacist skinheads and the alt-right in New Zealand. *Kōtuitui: New Zealand Journal of Social Sciences Online*, 15(2), 280-294.

Gladwell, M. (2010). Small change: Why the revolution will not be tweeted [Weblog post]. Geraadpleegd uit http://www.newyorker.com/reporting/2010/10/04/101004fa_fact_gladwell

Hargittai, E., & Hsieh, Y. P. (2012). Succinct survey measures of web-use skills. *Social Science Computer Review*, 30(1), 95–107. doi:10.1177/0894439310397146

Hoekema, A.J., Manen, N.F. van, Heijden, G.M.A. van der, Vlies, I.C. van der, Vroom, B. de (1998). *Integraal bestuur. De behoorlijkheid, effectiviteit en legitimiteit van onderhandelend bestuur*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

Hoogerwerf, A., Arentsen, M.J. en Klok, P.J.(1993). *Om een aanvaardbaar beleid. Een studie over de maatschappelijke acceptatie van overheidsbeleid*. Enschede: Centrum voor Bestuurskundig Onderzoek en Onderwijs.

I&O research (2011). Nieuwe tool voor Stadbeheer: de digitale wijkschouw, <https://www.ioresearch.nl/actueel/een-nieuwe-tool-voor-stadsbeheer-de-digitale-wijkschouw/>

Irwin, A. G. (1971). *Political participation in the Netherlands : a preliminary report*. Wassenaar: Netherlands institute for advanced study in the humanities and social sciences.

Jacobs, L.R., Cook F.L., en Delli Carpini MX (2009) *Talking Together: Public Deliberation and Political Participation in America*. Chicago, IL: University of Chicago Press.

Jansen, G. (2011). *Social cleavages and political choices: Large-scale comparisons of social class, religion and voting behavior in western democracies*.

Jansen, G., & Denters, S. A. H. (2019). *Democratie dichterbij: Lokaal Kiezersonderzoek 2018*. SKON, Stichting KiezersOnderzoek Nederland.

Kim, J., Wyatt, R. O., & Katz, E. (1999). News, talk, opinion, participation: The part played by conversation in deliberative democracy. *Political Communication*, 16, 361–385.

Kim, S., & Lee, J. (2012). E-Participation, Transparency, and Trust in Local Government. *Public Administration Review*, 72(6), 819–828. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2012.02593.x>

Kweit, M., & Kweit, R. W. (2007). Participation, Perception of Participation, and Citizen Support. *American Politics Research*, 35(3), 407–425. <https://doi.org/10.1177/1532673x06296206>

Lijphart, A. (1992). *Verzuiling, pacificatie en kentering in de Nederlandse politiek. Negende druk, eerste druk 1968*. Haarlem: H.J.W. Brecht.

Lokaal Kiezersonderzoek (2018). *Nameting- vragenlijst afgenomen in het LISS panel*.

Luhmann, N. (1975). *Legitimation durch Verfahren*. Tweede druk, eerste druk 1969.

Darmstadt und Neuwied: Hermann Luchterhand Verlag GmbH. ‘

Meijer, A., Honingh, M., Steen, T., Verschuere, B., & Brandsen, T. (2018). Co-productie in de publieke sector. Boom Uitgevers.

Mill, J.S. (1956) On Liberty. Indianapolis, IN: Bobbs-Merrill.

Min, S.-J. (2007). Online vs. Face-to-Face Deliberation: Effects on Civic Engagement. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12(4), 1369–1387. <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2007.00377.x>

Morozov, E. (2009, May 19). The brave new world of slacktivism [Weblog post]. Geraadpleegd uit http://neteffect.foreignpolicy.com/posts/2009/05/19/the_brave_new_world_of_slacktivism

Pateman, C. (1970). Participation and democratic theory. Cambridge: Cambridge University Press.

Potman, H.P. (1989). Acceptatie van beleid. Onderzoek naar de Wet geluidshinder ter verkenning van een bestuurskundig begrip. Zeist: Kerkebosch b.v

Putnam, R. D., Leonardi, R., & Nanetti, R. (1992). Making Democracy Work. Amsterdam, Nederland: Amsterdam University Press.

Putnam, R. D. (2000). Bowling alone: The collapse and revival of American community. New York: Simon & Schuster.

Schaap, L. (2019). Lokaal Bestuur (1ste editie). Dordrecht, Nederland: Convoy Uitgevers Bv.

Scharpf, F. (1999). Governing in Europe: effective and democratic? Oxford: Oxford University Press.

Richardson, A. (1983). Participation. Concepts in social policy 1. London: Routledge en Paul Kegan.

Royo, S., & Yetano, A. (2017). How to Keep Citizens Engaged?. Advantages and Disadvantages of Online and Offline Citizen Participation. European Group for Public Administration.

Thomas H. Sander, & Robert D. Putnam. (2009). Still Bowling Alone?: The Post-9/11 Split. *Journal of Democracy*, 21(1), 9–16. <https://doi.org/10.1353/jod.0.0153>

Sally, D. (1995). Conversation and Cooperation in Social Dilemmas: A Meta-Analysis of Experiments from 1958 to 1992. *Rationality and Society*, 7(1), 58–92. <https://doi.org/10.1177/1043463195007001004>

Schaap, L., Hendriks, F., Karsten, N., van Ostaaijen, J., & Wagenaar, C. (2019). Ambitieuze en ambivalente vernieuwing van de lokale democratie in Nederland. *Bestuurswetenschappen*, 73(2), 47–69. <https://doi.org/10.5553/bw/016571942019073002004>

Schlozman, K. L., Verba, S., & Brady, H. E. (2010). Weapon of the Strong? Participatory Inequality and the Internet. *Perspectives on Politics*, 8(2), 487–509. <https://doi.org/10.1017/s1537592710001210>

- Schumann, S., & Klein, O. (2015). Substitute or stepping stone? Assessing the impact of low-threshold online collective actions on offline participation. *European Journal of Social Psychology*, 45(3), 308–322. <https://doi.org/10.1002/ejsp.2084>
- SCP, 2020 https://www.scp.nl/binaries/scp/documenten/publicaties/2020/03/31/cob-2020/Burgerperspectieven_2020_1.pdf
- Sunstein, C. (2001). *Republic.com*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Tolbert, C. J., & Mossberger, K. (2006). The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government. *Public Administration Review*, 66(3), 354–369. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2006.00594.x>
- Topf, R. (1995) Beyond Electoral participation. In: Klingemann, H.D. and Fuchs, D. (Eds.) *Citizens and the state. Beliefs in government volume I*. Oxford: Oxford University Press, 52-91.
- Van der Lelij, B., Keuchenius C., De Graaf. (2016). Het ambt van burgemeester - Onderzoek naar de publieke opinie over de rol en positie van burgemeesters. Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Geraadpleegd uit: <https://kennisopenbaarbestuur.nl/media/254516/het-ambt-van-burgemeester.pdf>
- Van der Meer, T. (2016). De lokale democratie en het probleem van participatieve ongelijkheid. *Mens en maatschappij*, 91(4), 357–380. <https://doi.org/10.5117/mem2016.4.meer>
- Van Deursen AJAM and van Dijk JAGM (2009a) Using the internet: Skill related problems in users' online behavior. *Interacting with Computers*. 21: 393–402.
- Van Deursen AJAM and van Dijk JAGM (2009b) Improving digital skills for the use of online public information and services. *Government Information Quarterly* 26: 333–340.
- Van Deursen, A., & van Dijk, J. (2010a). Internet skills and the digital divide. *New Media & Society*, 13(6), 893–911. <https://doi.org/10.1177/1461444810386774>
- Van Deursen A.J.A.M. & van Dijk J.A.G.M. (2010b) Measuring internet skills. *International Journal of Human-Computer Interaction*. 26(10): 891–916.
- Van Dijk, J. A. G. M. (2005). *The deepening Divide: Inequality in the information society*. London, Thousand Oaks, New Delhy: SAGE Publications. <https://doi.org/10.4135/9781452229812>
- Van Dijk, J. A. G. M. (2012). Digital democracy: vision and reality. In I. T. M. Snellen, M. Theans, & W. B. H. J. van de Donk (Eds.), *Public administration in the information age: revisited* (pp. 49-62). Amsterdam: IOS Press.
- Van Ingen, E., & Matzat, U. (2017). Inequality in mobilizing online help after a negative life event: the role of education, digital skills, and capital-enhancing Internet use. *Information, Communication & Society*, 21(4), 481–498. <https://doi.org/10.1080/1369118x.2017.1293708>
- Van Reybrouck, D. (2016). *Tegen verkiezingen* (12de editie). Amsterdam, Nederland: De Bezige Bij.

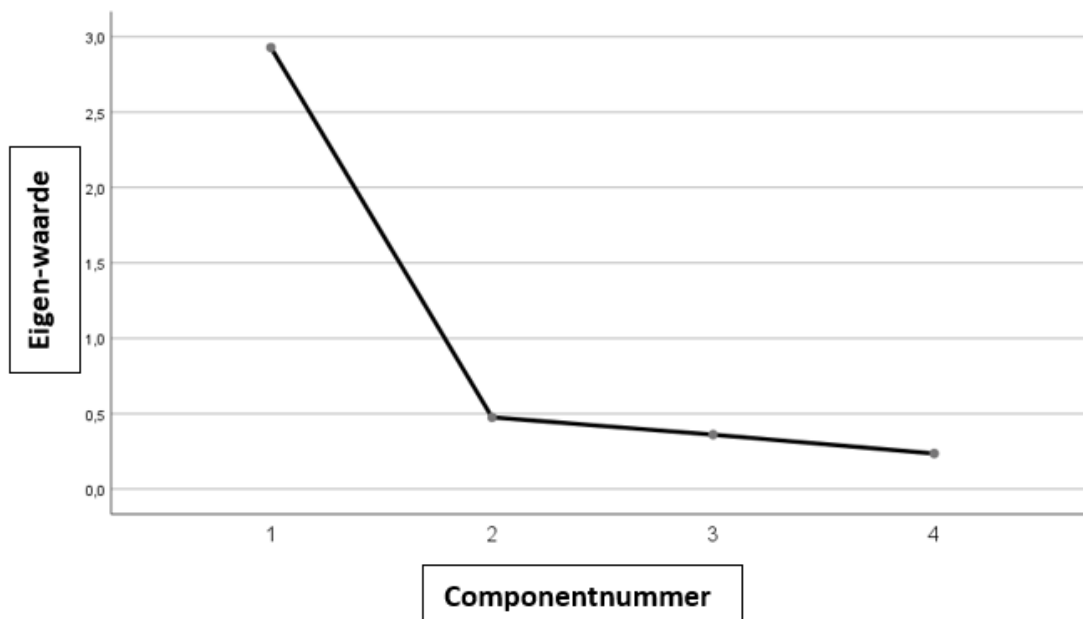
Welch, E.W., Hinnant, C.C., and Moon, M.J. 2004. Linking Government Satisfaction with E-government and trust in Government. *Journal of Public Administration Research and Theory* 15, 3, 371-391.

Appendix 1.1

Inter-item correlatiematrix

	Wilt u voor elk van de volgende personen/instellingen aangeven in hoeverre u daar vertrouwen in hebt? – De Gemeenteraad	Wilt u voor elk van de volgende personen/instellingen aangeven in hoeverre u daar vertrouwen in hebt? – Het College van Burgemeester & Wethouders	Wilt u voor elk van de volgende personen/instellingen aangeven in hoeverre u daar vertrouwen in hebt? – De burgemeester	Wilt u voor elk van de volgende personen/instellingen aangeven in hoeverre u daar vertrouwen in hebt? – Gemeenteambtenaren
Wilt u voor elk van de volgende personen/instellingen aangeven in hoeverre u daar vertrouwen in hebt? – De Gemeenteraad	1,00	0,76	0,61	0,65
Wilt u voor elk van de volgende personen/instellingen aangeven in hoeverre u daar vertrouwen in hebt? – Het College van Burgemeester & Wethouders	0,76	1,00	0,67	0,63
Wilt u voor elk van de volgende personen/instellingen aangeven in hoeverre u daar vertrouwen in hebt? – De burgemeester	0,61	0,67	1,00	0,53
Wilt u voor elk van de volgende personen/instellingen aangeven in hoeverre u daar vertrouwen in hebt? – Gemeenteambtenaren	0,65	0,63	0,53	1,00

Hellingsfiguur (=scree plot)



Componentenmatrix¹

	Component 1
Wilt u voor elk van de volgende personen/instellingen aangeven in hoeverre u daar vertrouwen in hebt? – De Gemeenteraad	0,89
Wilt u voor elk van de volgende personen/instellingen aangeven in hoeverre u daar vertrouwen in hebt? – Het College van Burgemeester & Wethouders	0,90
Wilt u voor elk van de volgende personen/instellingen aangeven in hoeverre u daar vertrouwen in hebt? – De burgemeester	0,82
Wilt u voor elk van de volgende personen/instellingen aangeven in hoeverre u daar vertrouwen in hebt? – Gemeenteambtenaren	0,82
Extractiemethode: principale componentanalyse	
¹ Er werd 1 component geëxtraheerd	

Appendix 1.2 – Verschillende operationaliseringen lokale digitale participatie en effect op vertrouwen in de lokale overheid

In de vierde en de vijfde rij van tabel 1, waar alleen de items digitaal contact met gemeenteambtenaren en digitaal contact met de burgemeester, raadsleden en wethouders deel uitmaken van de operationalisering van lokale digitale burgerparticipatie is het vertrouwen in de lokale overheid duidelijk hoger dan in de vierde en de vijfde rij van tabel 2 en tabel 3 waar respectievelijk alleen de items digitaal contact met medeburgers en/of organisaties over een lokale kwestie en het tekenen van een digitale petitie/initiatief over een lokale kwestie deel uitmaken van de operationalisering. Dit betekent dat digitaal contact met medeburgers/organisaties over een lokale kwestie en het digitaal tekenen van petitie/initiatieven over lokale kwesties er niet voor zorgen dat burgers die digitaal participeren (alleen conventioneel of zowel conventioneel als digitaal) meer vertrouwen hebben in de lokale overheid dan burgers die niet participeren.

	N (=aantal respondenten)	Gemiddelde vertrouwen	Standaard deviatie
Niet geparticipeerd	1731	10,5386	2,47936
Alleen conventioneel geparticipeerd	218	11,1842*	2,19496
Alleen digitaal geparticipeerd	42	11,2063**	2,26180
Conventioneel EN digitaal geparticipeerd	95	11,0424***	2,37881
Totaal	2085	10,6423	2,45179
*Gemiddelde vertrouwen is statistisch significant (ss) groter ten opzichte van de referentiecategorie 'niet participeren'. $P=0.000<0.05$. **Gemiddelde vertrouwen is ss groter ten opzichte van de referentiecategorie 'niet participeren'. $P=0.042<0.05$. *** Gemiddelde vertrouwen is ss groter ten opzichte van de referentiecategorie 'niet participeren'. $P=0.027<0.05$.			

Tabel 1: Beschrijvende statistieken vertrouwen in de lokale overheid (digitaal contact met lokale overheid als digitale participatie)

	N (=aantal respondenten)	Gemiddelde vertrouwen	Standaard deviatie
Niet geparticipeerd	1748	10,5627	2,47996
Alleen conventioneel geparticipeerd	271	11,1953*	2,29966
Alleen digitaal geparticipeerd	25	9,9716	2,13747
Conventioneel EN digitaal geparticipeerd	41	10,7819	1,86518
Total	2085	10,6423	2,45179
*Gemiddelde vertrouwen is statistisch significant groter ten opzichte van de referentiecategorie 'niet participeren'. $P=0.000<0.05$.			

Tabel 2: Beschrijvende statistieken vertrouwen in de lokale overheid (digitaal contact met burgers/organisaties als digitale participatie)

	N (=aantal respondenten)	Gemiddelde vertrouwen	Standaard deviatie
Niet geparticipeerd	1709	10,5529	2,47301
Alleen conventioneel geparticipeerd	250	11,1586*	2,25916
Alleen digitaal geparticipeerd	64	10,5958	2,57226
Conventioneel EN digitaal geparticipeerd	62	11,0717	2,22628
Total	2085	10,6423	2,45179
*Gemiddelde vertrouwen is statistisch significant groter ten opzichte van de referentiecategorie 'niet participeren'. $P=0.000<0.05$.			

Tabel 3: Beschrijvende statistieken vertrouwen in de lokale overheid (tekenen digitale petitie/digitaal initiatief als digitale participatie)

Appendix 1.3: Bivariaat testen van verband tussen internetvaardigheden en lokale digitale burgerparticipatie- digitaal contact met lokale overheid - digitaal contact met medeburgers en organisaties - digitaal tekenen van online petitie/initiatieven over lokale kwesties

	N (=aantal respondenten)	Gemiddelde internet_voerdigheden	Standaard deviatie
Niet geparticipeerd	2286	15,3902	18,83423
Alleen conventioneel geparticipeerd	255	14,0481	16,58696
Alleen digitaal geparticipeerd	48	14,4560	17,46099
Conventioneel EN digitaal geparticipeerd	106	18,6510	18,42665
Total	2695	15,3754	18,60059

	N (=aantal respondenten)	Gemiddelde internet_voerdigheden	Standaard deviatie
Niet geparticipeerd	2302	15,3474	18,79944
Alleen conventioneel geparticipeerd	315	14,4998	16,17674
Alleen digitaal geparticipeerd	32	17,0493	19,34915
Conventioneel EN digitaal geparticipeerd	46	21,6458	22,61818
Total	2695	15,3754	18,60059

	N (=aantal respondenten)	Gemiddelde internet_voerdigheden	Standaard deviatie
Niet geparticipeerd	2258	15,1122	18,38358
Alleen conventioneel geparticipeerd	282	14,5562	15,63328
Alleen digitaal geparticipeerd	77	22,9885	27,63161
Conventioneel EN digitaal geparticipeerd	79	18,4106	21,91384
Total	2695	15,3754	18,60059

Tabel 4: Beschrijvende statistieken internetvaardigheden van burgers (digitaal contact met lokale overheid als digitale participatie)

Tabel 5: Beschrijvende statistieken internetvaardigheden van burgers (digitaal contact met andere burgers of organisaties over lokale kwestie) participatie)

Bivariaat verband tussen internetvaardigheden en lokale digitale burgerparticipatie:

Tabel 6: Beschrijvende statistieken internetvaardigheden van burgers (Digitaal tekenen petitie/ initiatief over lokale kwestie)

Onafhankelijke Steekproeven t-tussen internetvaardigheden en lokale digitale burgerparticipatie: Onafhankelijke Steekproeven t-test

		Levene's test voor gelijkheid van varianties		t-test voor gelijkheid van de gemiddelden					95% betrouwbaarheids interval van het verschil	
		F	Significantie	t	df	Significantie (tweestaartig)	Gemiddelde verschil	Standaardfout van het gemiddelde	Ondergrens	Bovengrens
Internetvaardigheden -contact met lokale overheid	Gelijke variantie verondersteld	0,701	0,402	0,341	2332	0,733	0,93423	2,74130	-4,44141	6,30986

Internetvaardig heden -contact met andere burgers of organisatie over lokale kwestie	Gelijke variantie verondersteld	0,137	0,711	- 0,511	2332	0,609	- 1,70191	3,33002	-8,23202	4,82819
Internetvaardig heden -digitaal tekenen van petitie/initiatief over lokale kwestie	Gelijk variantie NIET verondersteld	8,965	0,003	- 2,476	78,322	0,015	- 8,88243	3,58728	-16,02370	- 1,74116

Als de internetvaardigheden van burgers die digitaal contact hebben gehad met de lokale overheid vergeleken worden met de internetvaardigheden van burgers die niet hebben geparticipeerd, dan blijkt dat de P-waarde voor de gelijkheid in gemiddelden 0,733 is (tweestaartig, gelijke variantie verondersteld). We zijn er in geïnteresseerd of burgers die alleen digitaal geparticipeerd hebben, sterkere internetvaardigheden hebben dan burgers die niet geparticipeerd hebben. Daarom mag de p-waarde door twee gedeeld worden: $0,733/2 = 0,3665 > 0,05$. Het kan daarom worden geconcludeerd dat de internetvaardigheden van burgers die digitaal contact hebben gehad met de lokale overheid niet statistisch significant sterker zijn, dan de internetvaardigheden van burgers die niet hebben geparticipeerd.

Verder, als de internetvaardigheden van burgers die digitaal contact hebben gehad met andere burgers of een organisatie over een lokale kwestie, worden vergeleken met de internetvaardigheden van burgers die niet hebben geparticipeerd, dan blijkt dat de P-waarde voor de gelijkheid in de gemiddelden 0,609 is. De P-waarde mag door twee gedeeld worden: $0,609/2 = 0,3045 > 0,05$. De internetvaardigheden van burgers die digitaal contact hebben gehad met andere burgers of organisaties over een lokale kwestie zijn niet statistisch significant sterker dan de internetvaardigheden van burgers die niet geparticipeerd hebben.

Als laatste worden de internetvaardigheden van burgers die digitaal een petitie of initiatief hebben getekend over een lokale kwestie besproken. De P-waarde voor de gelijkheid in de gemiddelden is 0,015, en mag door twee gedeeld worden: $0,015/2 = 0,0075 < 0,05$. Daarom kan worden geconcludeerd dat de internetvaardigheden van burgers die digitaal een initiatief of een petitie hebben getekend over een lokale kwestie, statistisch significant sterker zijn dan de internetvaardigheden van burgers die niet geparticipeerd hebben.

We kunnen dus concluderen dat van de vormen van lokale digitale burgerparticipatie die we geanalyseerd hebben, dat burgers alleen significant sterkere internetvaardigheden hebben bij het tekenen van digitale petitieën en initiatieven. Misschien zijn voor het tekenen van online petitieën en initiatieven over lokale kwesties sterkere internetvaardigheden vereist dan voor digitaal contact leggen met de lokale overheid (gemeenteambtenaren, raadsleden, wethouders, burgemeester). Wellicht heeft dit te maken met het feit dat burgers bij het digitaal tekenen van petitieën of initiatieven zelf initiatief moeten nemen, of zelf invloed moeten 'opeisen' in het politieke proces, de zogenaamde 'claimed

spaces' terwijl bij digitaal contact met de lokale overheid de overheidsactoren de burgers eenvoudig de gelegenheid bieden om hen te benaderen via bijvoorbeeld whatsapp, twitter of e-mail, de zogenaamde 'created spaces' (Cornwall, 2002).

Appendix 2: Interviewvragen & tabellen interviewantwoorden samengevat

Vragen en uitleg

Ik heb begrepen dat u digitaal contact hebt gehad met de gemeente. Dat is dus contact met de gemeente via het internet. Voorbeelden daarvan zijn contact via E-mail, WhatsApp, Facebook, en Twitter.

1. Om te beginnen, waarover ging het digitale contact met de gemeente? Als u meerdere keren, over verschillende zaken of onderwerpen, digitaal contact hebt gehad met de gemeente kunt u dan de drie voorbeelden noemen die u het belangrijkste vond?

Onder de term 'de gemeente' vallen onder andere de burgemeester, wethouders, gemeenteraadsleden en ambtenaren.

2. U heeft aangegeven dat u één of meerdere onderwerpen digitaal contact heeft gehad met de gemeente. Kunt u per onderwerp aangeven met wie van de gemeente u digitaal contact heeft gehad? Bijvoorbeeld, heeft u alleen contact gehad met ambtenaren of ook met raadsleden, wethouders of de burgemeester?
3. Kunt u ook per onderwerp aangeven wie het initiatief heeft genomen tot digitaal contact? Heeft u toen zelf het initiatief genomen om digitaal contact te leggen met de gemeente? Of heeft de gemeente contact gelegd met u?

Ik heb genoemd dat digitaal contact kan gaan via E-mail, WhatsApp, Facebook, Twitter, en websites van de gemeente.

4. Kunt u per onderwerp of zaak aangeven hoe u digitaal contact hebt gehad met de gemeente? Was dat via E-mail, WhatsApp.. etc.?
5. Kunt u per onderwerp aangeven wat de uitkomst van het digitale contact is? En kunt u vervolgens aangeven waarom u wel of niet tevreden was over die uitkomst?
6. U heeft over één of meerdere onderwerpen contact gehad met de gemeente. Kunt u per onderwerp aangeven of u het gevoel had dat de gemeente naar u luisterde in het digitale contact? Kunt u ook uitleggen **waarom** u wel of niet het gevoel had dat de gemeente naar u luisterde?

7. Kunt u per onderwerp waarover u contact hebt gehad met de gemeente aangeven of u het gevoel had dat wat u zei in het digitale contact serieus werd genomen door de gemeente? Kunt u ook uitleggen **waarom** u dat gevoel had?
8. Kunt u op een schaal van 0 tot 10 aangeven hoe groot uw vertrouwen is in de mensen van de gemeente waar u digitaal contact mee heeft gehad? (Denk dan aan ambtenaren, wethouders, raadsleden, burgemeesters)
9. Hoe hoog was uw vertrouwen in de mensen van de gemeente waar u digitaal contact mee heeft gehad (op een schaal van nul tot 10) *voordat* u digitaal contact met ze heeft gehad? En waarom is dat veranderd?

	Waarover ging het contact? 1	Via welk medium, en met wie? 1	Waarover ging het contact? 2	Via welk medium, en met wie? 2	Wie nam het initiatief tot contact?	Wat was de uitkomst en was u daar tevreden over? 1	Wat was de uitkomst en was u daar tevreden over? 2	Had u het gevoel dat de gemeente naar u luisterde? Onderwerp 1	Had u het gevoel dat de gemeente naar u luisterde? Onderwerp 2	Had u het gevoel dat wat u zei serieus werd genomen door de gemeente?	Wat is uw vertrouwen in de gemeente op schaal van 0 tot 10?	Hoe hoog was uw vertrouwen voordat u digitaal contact heeft gehad met de gemeente?
Interviewee 1	Stroomkabel onder de grond Bos naast huis weg na aanleg kabel Gemeente jullie moeten handhaven, zodat netbeheerder het bos weer aanplant.	Via mail Met ambtenaar Met wethouder	Gepland Zonnepanelenpark Discussiëren over de plannen voor het zonnepanelenpark met buurtbewoners Contact met initiatiefnemers zonnepanelenpark via e-mail.	Via mail, maar de aanvraag voor het park kon fysiek bij de gemeente worden ingezien. Gaat soms samen met buurtbewoners naar gemeente (fysiek). (Heeft mail contact met ongeveer 25 buurtbewoners) En na de tijd konden de plannen via het internet worden ingezien. Contact met ambtenaar (jurist) over flora fauna zonnepanelen.	De interviewee elke keer.	Het bos is nog niet weer aangeplant, het proces is nog bezig.	Nog niet afgerond	Ja, kreeg reactie van gemeenteambtenaar/jurist.	Die jurist die zei dan van: u kunt het na de tijd indienen. Dat vind ik dan wel een nadeel, want dan denk ik van: dan communiceer je niet, dan deel je mede. Dan ben je in feite je regel aan het handhaven dat je zegt van hup, maar je licht niet toe waarom je dat doet anders dan dat dat een procedure is	Na 9 maanden kreeg hij pas een reactie van de gemeente, en ze gaven als antwoord dat ze de mail niet konden lezen. Maar de interviewee kon dat wel. Hij werd hier boos om. De gemeente wist dat ... een omgevingsvergunning heeft, maar geen herplant. Omdat er leidingen liggen mag er niet eens herplant worden. Gemeente heeft geen belang om wat te doen, ze duiken weg”. Daarom werd hij argwanender De jurist nam hem serieus en vertelde wat wel en niet kon. Jasper: dus dan heeft u eigenlijk het gevoel dat u niet echt serieus wordt genomen door die mensen?	Nou weet je wat het bij die jurist kun je wel een 8 geven. Degene die ik later mijn mailtjes voor het handhaven, die geef ik een 0. En in het begin werd er nog wel iets gedaan dus een 4 of een 5. Dus men heeft in verschillende fases verschillende geacteerd. Ja, het verschilt per persoon. Dat is duidelijk. En die jurist heeft mijn verwachtingen overtroffen. En die handhavingsambtenaar die heeft mijn verwachtingen absoluut niet waargemaakt. ja die zonnepanelen die vind ik tot nu toe wel tussen een 6 en een 7.	Dan had ik gedacht het moet wel kunnen.. Dan had ik gedacht dat moet wel tussen een 6 en een 7 zijn .

										“Ja. En ik denk dat het meer zelfs is dan alleen maar het idee, want ze nemen mij niet serieus. Sommige ideeën hoef je niet eens dat idee te hebben, want dan is dat zo. Ik kreeg niet de informatie. En wat ik daar wel aardig vond, zo’n jurist doet het wel. Dus het kan wel. Die zei mij wel van dat kan wel en dat kan niet. En die praatten mij ook niet naar de mond, want ik bedoel sommige dingen dat kon ook niet. Maar als je correct met mekaar omgaat dan krijg je ook vertrouwen in iemand. Want in die anderen heb ik helemaal geen vertrouwen.		
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--

	Waarover ging het contact? 1	Via welk medium , en met wie ? 1	Waarover ging het contact? 2	Via welk medium , en met wie ? 2	Waarover ging het contact en via welk medium , en met wie ? 3	Via welk medium , en met wie ? 3	Wie nam het initiatief tot contact?	Wat was de uitkomst en was u daar tevreden over? 1	Wat was de uitkomst en was u daar tevreden over? 2	Had u het gevoel dat de gemeente naar u luisterde ? Onderwerp 2	Had u het gevoel dat wat u zei serieus werd genomen door de gemeente?	Wat is uw vertrouwen in de gemeente op schaal van 0 tot 10?	Hoe hoog was uw vertrouwen voordat u digitaal contact heeft gehad met de gemeente?
Interviewee 2	<i>Schade aan de weg</i>	<i>Ambtenaren</i> ja allemaal via de e-mail.	<i>Komst Hoogspanningsmasten en mogelijk overlast</i>	<i>Ambtenaren</i>	<i>Weet niet meer</i>	<i>Wethouder</i> nee ik weet niet meer waar het om ging. Maar het viel mij toen op, daarom weet ik het ook nog, dat hij gelijk reageerde en ik was het totaal niet met hem eens. Maar hij zei: ik kan het me voorstellen maar.. Nou ja ik had best een pittig berichtje gedaan, ik kan me niet verstoppen in anonimiteit. Hij zei meestal krijg ik dit soort dingen via anonieme briefjes. Maar ik had gewoon m’n naam eronder gezet, ik vind anoniem zo	En elke keer was het bij alle drie de dingen dus dat jij contact hebt opgenomen met de gemeente, niet dat ze jou benaderden he? 1: nee. Het initiatief lag aan onze kant zal ik maar zeggen. Elke keer.	uiteindelijk duurde het eeuwig voordat ze reageerden. De gemeente.. Naar 14 dagen hoorden we nog niks. Toen hebben we maar weer opnieuw aan de bel getrokken. ieder geval begon het me te vervelen en toen heb ik zelf dat grondverzet bedrijf gevraagd van maak me dat ff in orde. En nou ja goed die is er een paar uur mee bezig geweest en dat heeft iets van 150 euro gekost. Dat heb ik toen zelf betaald. En toen had ik dat net klaar die week en	Maar het antwoord was ook wel.. ik kan er niks mee. Maar hij gaf gewoon eerlijk antwoord en zei: ‘ja wij kunnen eigenlijk niks voor je betekenen’ Maar als het zo ver is kun je een planschade indienen. Nou ja. En toen zei ik: ‘wat heeft het dan voor kans van slagen?’. Nou ja niet veel antwoorde hij toen. Nou ja niet geschoten is altijd mis. Het bekende verhaal. Maar hij kon daar verder niks voor me betekenen.	Hoogspanningsmasten: En toen was het verhaal van we kunnen er eigenlijk ja weinig aan doen. Als gemeente word je gewoon gepasseerd. Je hebt niks in te brengen. met die masten hebben ze wel correct, vrij snel gereageerd moet ik eerlijk zeggen.	Toen zeiden ze, ja je kunt wel wel planschade indienen straks en dan hadden ze een heel verhaal.... Maar ja goed. Daar werd ik op zich goed geholpen. Maar ik had in ieder geval een goed gevoel erover. Dat werd wel serieus opgepakt. 1: Ja! Ze begrepen het ook he. <i>Weg</i> : 1: nee. Daar hebben ze de urgentie dan niet van ingezien kennelijk. Of ze waren te druk, het was blijven liggen. Ja ik weet niet hoe de boel georganiseerd is daar.	<i>Schade aan de weg: 5</i> <i>Hoogspanningsmasten: 7</i> <i>Wethouder contact: 8</i>	<i>Schade aan de weg: 6</i> <i>Hoogspanningsmasten: 6</i> <i>Wethouder contact: 5</i> Toen dacht ik later, verrek, ik vond die kerel verstopte zich niet, die kwam er meteen op terug. En die had een duidelijke mening en ook waarom. Toen dacht ik, ja klaar. Goeie zaak. Dat soort mensen moet je ook hebben.

						flauw. En toen reageerde hij ook gelijk. En dat vond ik positief in die zin ik was het totaal niet met hem eens, maar hij verstopte zich niet. En dat hoort toch ook zo?		toen 's zaterdags komen ze kijken van de gemeente. Dat vond ik een beetje klungelig, prutswerk zeg maar.					
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

	Waarover ging het contact? 1	Via welk medium , en met wie ? 1	Wie nam het initiatief tot contact?	Wat was de uitkomst en was u daar tevreden over? 1	Had u het gevoel dat de gemeente naar u luisterde ? Onderwerp 1	Had u het gevoel dat wat u zei serieus werd genomen door de gemeente?	Wat is uw vertrouwen in de gemeente op schaal van 0 tot 10?	Hoe hoog was uw vertrouwen voordat u digitaal contact heeft gehad met de gemeente?
Interviewee 3	Fietspaden, afvalstoffenbeleid, het groen in de gemeente, leefbaarheid in de wijk. Hoeveelheid speeltoestellen in de wijk. Van alles waar je als burger mee te maken hebt.	Online burgerplatform van de gemeente. Het komt neer op online vragenlijsten. Burgers worden ongeveer 4x in het jaar gevraagd om een online vragenlijst in te vullen.	De gemeente vroeg burgers via de gemeentewebsite of ze deel wilden nemen (opt-in). Burgers konden zich dan vervolgens inschrijven. “Ik ben er niet gericht naar gaan zoeken. Toeval dat ik daar bij ben gekomen”.	De interviewee zou graag zien dat de gemeente de burgers betreft bij de resultaten van de vragenlijsten, en hoe ze verlopen. Ook wil de interviewee graag weten wat er met de onderzoeksresultaten is gebeurd. Heeft de gemeente daar op ingespeeld? De interviewee heeft daar nu eigenlijk niets van gehoord.	Interviewee: “Ik merk wel vaak dat het gericht is op de mensen die in de kom van de [stadsnaam] wonen.” “Vaak vind ik dan in die enquêtes dat er dan weinig ruimte is om dat soort opmerkingen te maken.” [De vragen waren vooral gericht op de bebouwde kom en de Interviewee wou wel graag zijn/haar mening geven over de infrastructuur buiten de	“ik dacht [via het burgerplatform] kan ik een steentje bijdragen. Ik denk altijd als er zoveel mogelijk input is, hoe breder mensen reageren, hoe makkelijker het is [voor de gemeente om goed beleid te maken] en hoe meer informatie ze kunnen verzamelen”. “[het burgerpanel zoals dat er nu is] is dat dan contact? Ik vind het wel eenrichtingsverkeer. Ik heb het gevoel dat ze dan	6 (op basis van de ervaring met het burgerplatform) 8 in zijn algemeenheid	8

					bebouwde kom maar daar werd geen gelegenheid voor gegeven.]	informatie bij burgers ophalen. Dat vul ik dan in, gewoon mijn eigen inzichten. Ik hoor of zie daar verder niks van terug qua resultaten. Vind je dat echt contact? Nou ja...” Jasper: “In andere gemeenten vertelden mensen dat zij een samenvatting hadden gekregen van wat de burgers hadden gezegd in [stadsnaam], en wat de gemeente dan met de informatie wou gaan doen”. “daar heb je nooit wat van gehoord?” Interviewee: “Nee. Nee. Misschien wordt dat wel ergens gepubliceerd of zo, dat zou maar zo kunnen, of dat dat in een tijdschrift of een weekkrantje zoiets over gezegd wordt. Dat zou kunnen dat ik het niet zie, maar ik zie eigenlijk nooit iets. Ze hebben dan een mailbestand. Hoe makkelijk is het dan om eens in de zoveel tijd een mail te sturen met hoe het loopt met bepaalde onderzoeken. Of	
--	--	--	--	--	--	---	--

						wat er uit voort is gekomen? Dan creëer je ook een beetje betrokkenheid mee, en motivatie voor burgers om dat te blijven doen. Dat zou ik denken.” Interviewee: Op zich voel ik me wel serieus genomen want het feit dat de gemeente nu onderzoeken doet zegt wel wat vind ik. Dat ze daar wel de burgers gelegenheid voor willen geven, want ik kan me ook voorstellen dat er gemeenten zijn die dat helemaal niet doen. Maar ik denk wel dat er een betere wisselwerking kan ontstaan als ze wat meer terugkoppeling geven en dat ze er meer uit kunnen halen van de gemeente gezien.		
--	--	--	--	--	--	---	--	--

	Waarover ging het contact? 1	Via welk medium, en met wie? 1	Waarover ging het contact? 2	Via welk medium, en met wie? 2	Wie nam het initiatief tot contact?	Wat was de uitkomst en was u daar tevreden over? 1	Wat was de uitkomst en was u daar tevreden over? 2	Had u het gevoel dat de gemeente naar u luisterde? Onderwerp 1	Had u het gevoel dat de gemeente naar u luisterde? Onderwerp 2	Had u het gevoel dat wat u zei serieus werd genomen door de gemeente?	Wat is uw vertrouwen in de gemeente op schaal van 0 tot 10?	Hoe hoog was uw vertrouwen voordat u digitaal contact heeft gehad met de gemeente?
Interviewee 4	Over weg langs het huis die voor	E-mail. Contact met gemeent	Subsidieaanvraag	Internetformulier van de gemeente	De interviewee heeft samen met buurtbewoners het initiatief	De uitkomst was negatief, want er is gewoon asfalt	De uitkomst was positief, subsidie werd toegekend.	Interviewee: “Ik heb een reactie gekregen en daarop kreeg ik dus	Jasper: En waarom denk je dat er naar je geluisterd werd?	Interviewee: “Als ik de reactietijd bekijk, ja, als ik naar de uiteindelijke uitvoering kijk nee.”	6 (op basis van het contact over het	7-7.5

	geluidsoverlast zorg.	eambtenaren.			genomen om de gemeente te contacteren.	aangelegd in plaats van fluisterasfalt.		natuurlijk een naam met een telefoonnummer en daar heb ik op gebeld. ” ik heb wel het gevoel dat er naar me geluisterd werd. Dat zeker.” Interviewee: “zou het super fijn vinden, maar misschien ben ik daar super ouderwets in, ik weet het niet, als ze me zouden bellen. Dat zou wel super persoonlijk zijn. Dat digitale is er ook niet voor niks. Het is gewoon super makkelijk dat je wel lekker kan zenden, en die andere kant die moet iets meer moeite doen, want ik moet weer een mailtje sturen om reactie te krijgen. Dus mail is wel makkelijker voor de gemeente, je lokt daar minder reactie op uit, denk ik.”	Interviewee: Omdat ik een positieve reactie heb gehad op de subsidieaanvraag en op tijd. Ze zijn altijd wel snel met reacties. En goed als er dus iets fout gaat met een rekeningnummer; ik weet niet meer of ik hem verkeerd heb ingevuld op het formulier, of dat zei het verkeerd hebben overgenomen, geen idee. Maar dat dat dus heel snel opgelost wordt.	Interviewee[In eerste instantie zei de gemeente] “de weg is nog niet aan de beurt. Binnen nu en twee drie jaar. En dan kijken we naar de juiste oplossing voor fluisterasfalt. Maar, daarbij al gelijk, dat is wel duur. Interviewee: “En toen voordat we er erg in hadden stonden ze al hier en daar nemen ze ons niet in mee. Dus in dat opzicht niet serieus genomen. En ze hebben er gewoon weer dezelfde asfaltlaag ingegooid.” Interviewee: “Dat was misschien mooi geweest, van “we weten dat jullie als buurt een keer hebben gevraagd, nu is de weg aan de beurt. Maar helaas vanwege kosten, en dat kun je best goed verwoorden denk ik als gemeente, die moeten ook op hun centen letten, doen we het niet.” Ofzo. Maar dat hebben we dus allemaal niet gehoord. Dat moesten we gewoon ervaren.” Onderwerp subsidie: Jasper: dan heb je dus ook het gevoel dat je serieus wordt genomen? Interviewee: “Ja, met deze meer dan met het asfalt zeg maar”	fluisterasfalt met de gemeente) De interviewee zegt hier wel duidelijk over “ In dit specifieke geval hè. Ik vind het eigenlijk maar een kienzoodje [m.a.w. een kleinigheid] . Ik kijk naar het groter geheel. 7.5 (op basis van de subsidieaanvraag)	7.5
--	-----------------------	--------------	--	--	--	---	--	---	---	--	--	-----

	Waarover ging het contact? 1	Via welk medium, en met wie? 1	Waarover ging het contact? 2	Via welk medium, en met wie? 2	Wie nam het initiatief tot contact?	Wat was de uitkomst en was u daar tevreden over? 1	Wat was de uitkomst en was u daar tevreden over? 2	Had u het gevoel dat de gemeente naar u luisterde? Onderwerp 1	Had u het gevoel dat de gemeente naar u luisterde? Onderwerp 2	Had u het gevoel dat wat u zei serieus werd genomen door de gemeente?	Wat is uw vertrouwen in de gemeent e op schaal	Hoe hoog was uw vertrouwen voordat u digitaal contact heeft
--	---	--	---	--	--	--	--	--	--	---	--	---

											van 0 tot 10?	gehad met de gemeente?
Interview 5	Weg die geluidshinder veroorzaakt. De gemeente had maatregelen moeten treffen tegen de geluidsoverlast op de woning, maar dat is niet gebeurd. Daarom heeft de gemeente beloofd dat zij bij onderhoud aan de weg zullen aandringen op fluisterasfalt. Hoewel de provincie eigenaar is van de weg heeft de gemeente de plicht om bij de provincie op te komen voor de belangen van gemeente-inwoners. Maar toen het onderhoud aan de weg aan de orde was ver was hield de provincie/gemeente geen rekening met fluisterasfalt maar met gewoon gesloten asfalt.	Veel contact ging via de e-mail, maar er waren ook gesprekken in het echt (fysiek contact) Daar nam de interviewee, de gemeente en de provincie aan deel.	Aanvraag stookvergunning, paspoorten, rijbewijzen	Internetformulier gemeente Gaat volledig geautomatiseerd en er vindt waarschijnlijk controle plaats door ambtenaren.	De interviewee nam telkens het initiatief voor het leggen van contact	De uitkomst was dat er fluisterasfalt werd aangelegd, i.p.v. gewoon gesloten asfalt. De interviewee was daar tevreden mee omdat dat voor hem/haar het maximaal haalbare was.	Positief, ik heb [stookvergunningen] altijd gekregen. Het aanvragen van paspoorten en rijbewijzen verliep ook vlekkeloos	De oude gesprekspartner waarmee de interviewee de afspraak had gemaakt dat er fluisterasfalt zou komen was vertrokken toen onderhoud aan de weg uiteindelijk aan de orde was. Toen kreeg de interviewee een nieuwe gesprekspartner bij de gemeente (een ambtenaar) die hem heeft geholpen. De gemeente leverde de interviewee dus de mogelijkheid om het probleem waar hij/zij tegenaan liep kenbaar te maken, en wees daar speciaal een gesprekspartner voor aan. Interviewee: “bij de gemeente had ik een goed contactpersoon” Als je een naam en een gezicht hebt is dat een voordeel volgens de interviewee. “Je hoeft dan niet elke keer je verhaal te doen”. Daarnaast bood de ambtenaar ruimte voor emotie. Stappen voorwaarts zetten in contact met de gemeente kost vaak veel moeite en soms ook tegenslagen, zo ervaaarde de interviewee. Soms liet de interviewee zijn/haar emotie over de zaak zien tegenover de ambtenaar en die was dan goed in staat om zijn emoties en de zaak gescheiden te houden. Zodat [negatieve] emoties niet ten koste zouden gaan van het doel van de interviewee.	Stookvergunning en rijbewijzen: Had u het gevoel dat daarbij naar u geluisterd werd? Ja, vond de interviewee want de uitkomst was positief, en het plannen van een afspraak kon de interviewee zelf doen en het moment waarop de afspraak zou plaatsvinden kon hij/zij zelf over beslissen. Onderwerp 1 geluidsoverlast van de weg: interviewee- “In het kader van de wet openbaarheid van bestuur dat je alles in mag zien, heb ik ook talloze rapporten gekregen. En ze hebben ook goed meegeholpen om documentatie te verkrijgen, ten nadele van de gemeente zelf hè eigenlijk.” De provincie was er niet van overtuigd dat de geluidsoverlast van de weg een probleem was dat op gemeenschapsniveau speelde, ze zagen het meer als een probleem voor een individuele burger. De interviewee is ervan overtuigd dat de gemeente hem/haar heeft geholpen om de provincie ervan te overtuigen dat het een probleem is waar meerdere burgers hinder van ondervinden. - Interviewee: “En ik weet zeker dat daar de gemeente uiteindelijk ook een rol in gespeeld heeft, in de ontwikkeling met de provincie. “ Heel veel contact verliep via e-mail maar soms duurde het lang voordat er een reactie kwam volgens de interviewee. Dan belde hij/zij er achteraan. Bij de stookvergunning duurde het wat langer voordat de interviewee reactie kreeg, toen heeft hij/zij daar over gebeld met de gemeente. De jaren daarna verliep de aanvraag wel vlekkeloos.	7 (op basis van al het digitale contact met de gemeente)	5 (op basis van al het digitale contact met de gemeente)	