

Veranderingen in de relatie tussen overheid en burger, een uitdaging voor onderzoekers: een verkenning van de VSO-netwerkgroep

André Peters, Hans Voutz, Jan Schalk, Dymphna Meijneken en Celine Mensinga

Samenvatting [Auteursinformatie](#) [Open in nieuw scherm](#)

Het overheidsveld en het maatschappelijk veld zijn sterk in beweging. Burgers en organisaties willen meer invloed uitoefenen op beleid en uitvoering. Er is een ontwikkeling naar pluriformiteit, bottom-up sturing, netwerken, met lokale initiatieven. Tegelijkertijd blijft er een grote kloof tussen overheid en burgers bestaan. Het is de vraag hoe gemeentelijke (beleids)onderzoekers het best kunnen reageren op deze ontwikkelingen. Blijven zij top-down werken of gaan ook zij de uitdaging aan en sluiten zij zich aan bij de bottom-up trend? In dit artikel worden ten aanzien van burgerparticipatie en onderzoek enkele ontwikkelingen in beeld gebracht. Nieuwe media en (online) instrumenten spelen een toenemende rol. Het gemeentelijke beleidsveld krijgt te maken met een andere manier van werken. Daaruit komen kansen voor de rol van onderzoek en onderzoekers. Een werkgroep van VSO-onderzoekers heeft verkend wat de consequenties en uitdagingen zijn van de geschetste ontwikkelingen op het gebied van burgerparticipatie en sociale media.

André Peters, Hans Voutz, Jan Schalk, Dymphna Meijneken en Celine Mensinga

Dit artikel is tot stand gekomen door samenwerking met de netwerkgroep van VSO door Jan Schalk; Onderzoekcentrum Drechtsteden, André Peters; Onderzoek en Informatie Breda, Dymphna Meijneken; Onderzoek en Statistiek Amersfoort, Celina Mensinga; Onderzoek en Informatie Amstelveen, Hans Voutz; Onderzoek en Statistiek Nijmegen.

1 Inleiding

Het overheidsveld en het maatschappelijk veld zijn sterk in beweging. Burgers en organisaties willen meer invloed uitoefenen op beleid en uitvoering. Tegelijkertijd blijft de burgerbetrokkenheid beperkt. Er is een ontwikkeling naar pluriformiteit, bottom-up sturing, netwerken met vele kleine en vooral lokale initiatieven. Het is de vraag hoe gemeentelijke (beleids)onderzoekers het best kunnen reageren op deze ontwikkelingen. Blijven zij top-down werken of gaan ook zij de uitdaging aan en sluiten zij zich aan bij de bottom-up trend? Binnen onderzoeksbureaus wordt hier verschillend over gedacht en wordt in pilots ingespeeld op nieuwe ontwikkelingen.

De vele gemeentelijke onderzoeksafdelingen maken deel uit van en functioneren binnen de context van de gemeentelijke overheid, gemeentelijk beleid en beleidsonderzoek. De gemeentelijke beleidsonderzoekers verrichten onderzoek, zodat het beleid rationeel en goed onderbouwd wordt. Zij verzamelen informatie, ontwikkelen kengetallen, steeds uitgedrukt in termen van gemiddelden (per bevolkingseenheid of per geografisch gebied). Zij maken, als het ware, staten en staatjes opdat de overheid kan functioneren. Maar wat als die overheid van koers aan het veranderen is? Wat als groepen burgers zich niet meer herkennen in de praktijken – waartoe ook onderzoekspraktijken horen – van die overheid?

De overheid maakt steeds meer gebruik van burgerparticipatie en van nieuwe media. Met burgerparticipatie wil de overheid gebruikmaken van ideeën/opvattingen die in de gemeente leven, de kwaliteit van het beleid verbeteren en draagvlak creëren voor het ontwikkelen van beleid. De overheid zoekt een plaats als partner te midden van vele maatschappelijke netwerken. Dat heeft mogelijk consequenties voor gemeentelijke onderzoeksafdelingen.

In dit artikel worden ten aanzien van burgerparticipatie en onderzoek, op basis van verzamelde informatie, enkele ontwikkelingen in beeld gebracht. Zo kan gesteld worden dat nieuwe media en (online) instrumenten een steeds belangrijker rol gaan spelen. Het gemeentelijk beleidsveld krijgt te maken met een andere manier van werken. Daaruit komen kansen voor de rol van onderzoek en

onderzoekers. In het artikel ligt de focus op de rol van gemeentelijke onderzoeksbureaus en de onderzoekers. Het artikel kan echter ook voor adviesbureaus en andere provinciale of landelijke bureaus interessant zijn, omdat zij ook met deze ontwikkelingen te maken hebben.

Een werkgroep van zes gemeentelijke onderzoekers heeft via deskresearch en discussies met werkgroepen binnen de Vereniging voor Statistiek en Onderzoek verkend wat de consequenties en uitdagingen kunnen zijn van de geschetste ontwikkelingen op het gebied van burgerparticipatie en sociale media. Dit artikel geeft een samenvatting en uitbouw van die verkenning.

2 Ontwikkelingen

Gemeenten hechten steeds meer belang aan allerlei vormen van burgerparticipatie. Dit hangt nauw samen met verschillende (maatschappelijke) ontwikkelingen die van invloed zijn op de relatie tussen burger en overheid. We noemen er vier:

- emancipatie en democratisering;
- de stijging van het gemiddelde opleidingsniveau;
- individualisering;
- informalisering.

Maatschappelijke ontwikkelingen die de relatie burger-overheid beïnvloeden

Emancipatie en democratisering: burgers zijn zelf in staat keuzes te maken en hun leven in te richten. Invloed van instituties zoals kerk, vereniging, school en gezin neemt af.

Door het gestegen opleidingsniveau van de bevolking zijn burgers mondiger geworden en ook beter toegerust om zelf keuzes te maken.

Individualisering: groeiende autonomie van het individu ten opzichte van zijn directe omgeving leidt tot grotere gelijkheid in verhoudingen. Hierdoor neemt de druk op het bestuur toe om meer rekening te houden met individuele belangen.

Informalisering: het losser worden van omgangsvormen. Organisaties veranderen van karakter: van formeel naar netwerk, vaak virtueel van aard (Facebook, Hyves, LinkedIn). Niet het lidmaatschap is een voorwaarde, maar de inlogcode. Gezag en respect zijn niet verbonden aan een formele positie, maar moet verdiend worden. Burgers nemen niet vanzelfsprekend een boodschap van de overheid aan, maar leggen deze naast informatie van bijvoorbeeld internet en volgen de overheid kritisch.

Ook de communicatie van gemeenten met inwoners en organisaties (maatschappelijk middenveld) verandert. De invloed van de media wordt steeds groter, mede door online ontwikkelingen en gebruik van sociale media. Internet maakt het mogelijk voor mensen om zich op nieuwe manieren te organiseren en tot resultaten te komen. Ook voor gemeenten geldt dat internet nieuwe manieren biedt om samen te werken en contact te houden met de samenleving. In plaats van aanbodgericht gaan gemeenten meer vraaggericht werken.

Ten slotte ontstaat door verschuiving van verantwoordelijkheden en regie steeds meer netwerksamenwerking waarbij partners op gelijke voet staan en een open informatie uitwisselen. Het belang van openbaarheid van informatie wordt hierdoor groter.

Voor burgerparticipatie is bij wet geregeld dat er bij beleidsplannen recht is op inspraak. Het recht op inspraak komt pas bij de afronding van plannen aan de orde. Deze vorm van burgerparticipatie wordt ook wel de eerste generatie burgerparticipatie genoemd. Sinds de jaren negentig zijn er meer mogelijkheden (vormen) gecreëerd om mee te praten over plannen en ontwikkelingen. Het gaat dan om de tweede generatie burgerparticipatie, waarbij vooral burgers en organisaties eerder in het beleidsproces betrokken worden. Hierbij blijft sprake van een verticale relatie tussen bestuur en burgers: het bestuur beslist. Deze vorm van interactieve beleidsvorming kan de relatie tussen burgers en bestuur verbeteren. Daarnaast creëert het draagvlak voor beleid.

In een verdergaande vorm van participatie nemen burgers zelf initiatief en worden ze intensief bij de planvorming van de gemeente betrokken, waarbij beleid meer interactief tot stand komt. We spreken dan over de derde generatie burgerparticipatie. Partijen hebben bij de derde generatie burgerparticipatie een horizontale relatie met elkaar en met de gemeente. Burgers en organisaties brengen iets in en de gemeente faciliteert. Belangrijk is wel de verwachtingen goed te managen. Van belang is hierbij om meer activering en betrokkenheid van burgers en organisaties te krijgen: ideeën horen, meningen

ophalen en mensen laten meedenken en participeren. De laatste ontwikkeling is dat het bij burgerparticipatie gaat om samen tot beleidsontwikkeling te komen met participatie van burgers en organisaties in een netwerkgeving. Doordat er steeds meer sprake is van zelfbestuur en initiatieven van derden, kun je spreken van overheidsparticipatie in plaats van burgerparticipatie.

Ontwikkelingen in burgerparticipatie

Eerste generatie burgerparticipatie: wettelijk vastgelegde inspraak door middel van het recht op bezwaar en beroep, die de burger een positie geeft om invloed uit te oefenen op besluiten van de overheid.

Tweede generatie burgerparticipatie: interactieve beleidsvorming: interactie van de overheid met burgers en organisaties in een vroeg stadium, wanneer het besluit nog in ontwikkeling is. Nog steeds neemt de overheid het initiatief en uiteindelijk beslist zij ook. Wel komt de burger in een vroeg stadium in beeld.

Derde generatie burgerparticipatie: de burger neemt het initiatief. De overheid kan reageren op dit burgerinitiatief (overheidsparticipatie) en ondersteunen bij het realiseren van het burgerinitiatief.

Gemeenten gebruiken de verschillende vormen van burgerparticipatie naast elkaar, afhankelijk van het doel dat men voor ogen heeft. Het succesvol betrekken van burgers hangt vooral af van de manier waarop burgers worden uitgenodigd om deel te nemen en welke rol ze daarin krijgen. Het gaat dan niet om een representatieve betrokkenheid, maar vooral om een streven naar meer draagvlak voor beleid. Doordat men zich richt op meer actieve burgers en op onderwerpen die burgers direct aangaan, kan bij succes een zwaan-kleef-aan-effect ontstaan.

Al deze geschetste ontwikkelingen zorgen ervoor dat de relatie tussen burgers, organisaties en overheid sterk aan het veranderen is. Burgers en organisaties oefenen steeds duidelijker invloed uit op beleid én uitvoering. Achterliggend hieraan gaan we uit van rationele individuen, die optimaal kiezen wanneer zij goed geïnformeerd zijn. Transparantie en voorlichting staan dan ook centraal. Dat in de praktijk de burger minder rationeel kiest dan wordt aangenomen en wat de consequenties hiervan voor beleidsmakers zijn, wordt momenteel verder uitgewerkt door de WRR.

Ook zien we vele voorbeelden van pluriformiteit, netwerken, kleine lokale initiatieven en bottom-up sturing. Deze bewegingen hebben geleid tot visies op interactieve beleidsontwikkeling, zoals het programma 'Andere Overheid', Ambtenaar 2.0, Burgerparticipatie 3.0, In actie met burgers, et cetera. Allemaal initiatieven die zijn gericht op versterking van de eigen inbreng in het beleidsproces. Beleidsonderzoek moet hier dan ook rekening mee houden.

3 Functie van onderzoek en nieuwe instrumenten

In paragraaf 2 zijn enkele maatschappelijke ontwikkelingen geschetst, waaronder die van burgerparticipatie. Dit heeft zijn weerslag op het beleidsonderzoek. In deze paragraaf wordt ingegaan op de functie van onderzoek bij een veranderend beleidsproces.

Onderzoek heeft vanuit zijn traditie een belangrijke rol bij elke fase van het beleidsproces. In het boek *Methoden van beleidsonderzoek* wordt ingegaan op de functie die onderzoek heeft in elke fase van de klassieke beleidscyclus. Maar bij burgerparticipatie volgt het beleidsproces niet altijd meer de klassieke cyclus. De rol van onderzoek hangt samen met de mate waarin burgers en organisaties bij de beleidsvorming worden betrokken.

Bij de eerste generatie burgerparticipatie heeft onderzoek vooral aan het begin van het beleidsproces een rol: onderzoeken wat er aan de hand is en wat mensen ervan vinden. De overheid kan via onderzoek de opinie (grootste gemene deler) van burgers meenemen in de besluitvorming. Dat kan bijvoorbeeld voorkomen dat veel burgers bezwaar en beroep aantekenen.

Voor de tweede generatie burgerparticipatie, de interactieve beleidsvorming, is het belangrijk dat voldoende burgers/organisaties bij de beleidsvorming betrokken worden, meedoen en hun stem gehoord en verwerkt wordt. Beleidsontwikkeling met burgerparticipatie is niet alleen varen op de meerderheid, maar ook ideeën, ervaringen en meningen horen en verwerken. Bij deze verwerking van kwalitatieve informatie kunnen onderzoekers een belangrijke rol vervullen.

Bij de derde generatie burgerparticipatie nemen burgers zelf het initiatief en laten burgers zelf direct weten wat zij belangrijk vinden. Bij dit vernieuwde beleidsproces lijkt onderzoek nog maar een geringe rol te hebben. Er zijn echter ook mogelijkheden om betrokkenen te ondersteunen bij het zelf doen van onderzoek.

Het beleid (en ook onderzoek) komt steeds meer tot stand in samenwerking met netwerkpartners. De opdrachtgever is nog wel vaak een afdeling binnen de gemeente, maar het draagvlak van de betrokken partners en organisaties wordt steeds belangrijker. Onderzoek komt steeds meer in het verlengde te liggen (kan wellicht zelfs deel gaan uitmaken) van het beleidsproces. Eigenlijk wordt het onderzoeksobject, de burger, door zijn actieve inbreng in het beleidsproces subject.

Binnenkort komt er een heruitgave van het boek *Methoden van beleidsonderzoekers*, waarin verder ingegaan wordt op de grote verandering in het denken over beleid en de bijdrage van beleid (en onderzoek) aan besluitvorming en het realiseren van maatschappelijk resultaat. Met deze andere manier van beleidsvorming komt dus ook de functie van onderzoek in een ander daglicht te staan. Enerzijds is er nog wel behoefte aan evident based basismateriaal, anderzijds is meer kwalitatieve informatie nodig om het beleidsproces te ondersteunen. Wat echter blijft staan, is dat onderzoek ook bij deze andere manier van beleid maken en uitvoeren een betrouwbare basis moet blijven om beleid op te bouwen.

De andere manier van beleidsvorming kan ondersteund worden met nieuwe (online) onderzoeksmethodieken en -instrumenten die interactief zijn en sneller resultaat geven. Het resultaat moet natuurlijk nog steeds een weloverwogen plan zijn. Daarbij kunnen dan de kennis en kwaliteit van de onderzoeker worden ingezet. Veel nieuwe (online) instrumenten voor participatie hebben namelijk ook een onderzoeks karakter. Naast kwalitatieve informatie kunnen ze ook kwantitatieve informatie geven, zoals ervaringen vanuit een online panel. In algemene zin is de verschuiving voor de onderzoeker te omschrijven van representatief naar participatief, van kwantitatief naar kwalitatief, en van eenrichtingsverkeer (schriftelijk/telefonisch) naar tweerichtingsverkeer (gesprek/online). De onderzoeker krijgt hiermee een directere rol in het beleidsproces.

Hieronder volgt een korte opsomming van nieuwe (online) onderzoeksmethodieken en -instrumenten. Opgemerkt moet nog worden dat het verschil tussen methodieken en instrumenten niet altijd helder is weer te geven; daarnaast komen er ook oude vormen voor in een nieuw jasje. In de verkenning die de netwerkgroep heeft geschreven (zie website VSO), zijn nog meer voorbeelden en websites aangegeven waar meer informatie te vinden is.

River sampling: Om onderzoek representatiever te maken kan gebruik worden gemaakt van river sampling. Internet kan gezien worden als een grote rivier vol met potentiële respondenten die door nieuwe technieken herkend worden qua profiel en andere pc-herkenningspunten. Zij krijgen op die basis een vragenlijst toegestuurd omdat ze tot de doelgroep behoren. Voor zover deze methode al wordt toegepast, gebeurt dit vooral bij marktonderzoek en nog niet bij beleidsonderzoek.

Videogesprekken: Steeds vaker worden videogesprekken als onderzoeksmiddel ingezet. Hiermee kunnen ervaringen gedeeld en gepresenteerd worden. Voor een gespreksavond over de omzetting van een bestaand voetpad naar een voet/fietspad zijn in Breda korte gesprekken met gebruikers voor het Boeimeerpark opgenomen (zie YouTube). Hiermee kon de inbreng van gebruikers op de bijeenkomst met omwonenden goed in beeld worden gebracht. Veel fietsende gebruikers van het voetpad bleken buurtbewoners te zijn. Inmiddels is, na een succesvolle bijeenkomst en een begeleidingsgroep bij het ontwerp, het voet/fietspad gerealiseerd.

Bewonersparticipatie en online stemming: In Dordrecht zijn er goede ervaringen om interactief en online te komen tot parkeeroplossingen. Een werkgroep van circa 25 actieve deelnemers heeft oplossingen omgezet in uitgetekende en gebudgetteerde voorstellen, die zij daarna aan hun medebewoners hebben voorgelegd. De voorstellen zijn via een website aan bewoners gepresenteerd en in stemming gebracht. Met een ruime meerderheid is het gekozen ontwerp, met extra parkeerplaatsen en veranderingen en vernieuwing van het groen, inmiddels conform het voorstel van de werkgroep gerealiseerd.

Interactieve platforms: In Amstelveen wordt samen met de afdeling Communicatie gewerkt aan inzet van tijdelijke interactieve platforms. Het dient als verzamelplaats (werkplaats/marktplaats/ontmoetingsplaats) van en voor participatietrajecten. Via een herkenbare website, buiten de gemeentelijke, kan een dialoog op gang gebracht worden over bijvoorbeeld de herinrichting van locaties, participatie bij milieubeleid, et cetera.

Case Nijmegen: In 2011 heeft de gemeente Nijmegen besloten om de nieuwe cultuurvisie voor de stad op interactieve wijze te laten schrijven door de burgers zelf. Iedereen die zich daartoe geroepen voelde, kon via Twitter, Facebook e.d. meeschrijven aan de visie. Dat is inmiddels inderdaad gebeurd.

Honderden bijdragen zijn binnengekomen. Half november is ter afsluiting een soort arena-debat georganiseerd. Op dit moment zijn ambtenaren bezig om alles tot een leesbaar geheel te maken.

4 Rol van de onderzoeker

Het klassieke onderzoek, naar een geldig en betrouwbaar beeld van de werkelijkheid, zal steeds meer onder druk komen te staan. Als basismateriaal voor onderbouwing van beleid zullen informatie en onderzoek een belangrijke bron blijven. Een andere manier van beleidsvorming vergt ook een andere manier van onderzoek en ook andere vaardigheden van de onderzoeker. In deze paragraaf wordt stilgestaan bij de andere rol die burgers gaan innemen (van object naar subject) en wat deze andere beleidscontext voor de onderzoeker betekent. Ontwikkelingen bij burgerparticipatie en gebruik van nieuwe instrumenten vereisen niet alleen ander onderzoek, maar ook een andere rol van de onderzoeker en deels ook andere competenties van de onderzoeker.

Beleidsonderzoekers worden uitgedaagd om nieuwe informatie mee te nemen in het beleidsproces. Met een andere manier van beleidsvorming komt meer nadruk te liggen op het gebruik van nieuwe media. Steeds meer burgers gaan hun meningen en percepties ventileren via andere, nieuwe kanalen, zoals de sociale media. Deze informatie moet op een of andere manier worden meegenomen door de beleidsonderzoeker.

Ook zullen beleidsonderzoekers moeten anticiperen op geluiden die anders zijn dan gemiddeld door eigen (nieuw, specifiek, kwalitatief) onderzoek. Met een andere manier van beleidsvorming komt de nadruk te liggen op kwalitatief onderzoek (ervaringen, wensen en open antwoorden) in plaats van kwantitatief onderzoek (gemiddelden en de mening van grote groepen). Burgers moeten de ruimte krijgen om te zeggen wat ze willen zeggen. Bij de narratieve methode wordt bijvoorbeeld vanuit verhalen van bewoners opgehaald wat zij zelf belangrijk vinden voor de buurt. De gesprekken hebben vooraf geen ordening en een open karakter en worden achteraf 'gedecodeerd'. In het klassieke kwantitatieve beleidsonderzoek zijn burgers wel betrokken, maar min of meer passief als respondent. Ze reageren op categorieën die door de onderzoekers zijn bedacht.

De andere rol die onderzoekers kunnen vervullen, komt in het bijzonder bij burgerparticipatie naar voren. Onderzoekers kunnen met hun expertise helpen burgerparticipatie succesvol te laten zijn. De kennis en kwaliteit van de onderzoekers zijn bij uitstek bij participatie waardevol. Zo is bijvoorbeeld een van de valkuilen van participatie het feit dat slechts een specifieke groep burgers hieraan meedoet. Hoewel bij burgerparticipatie het meedoen centraal staat, en niet representativiteit zoals bij onderzoek, is dit wel vaak een tegenwerping die naar voren komt bij de uitkomsten van een participatietraject. Onderzoekers kunnen hierbij de helpende hand bieden door te werken met een controlegroep, een herkomstonderzoek of het houden van online onderzoek. Op deze manier kan de representativiteit worden geduid met behulp van statistieken en het onderscheid tussen burgerparticipatie en onderzoek scherp worden gehouden.

Daarnaast kunnen onderzoekers adviseren over het benaderen van moeilijk bereikbare doelgroepen. De overheid wil graag mensen met verschillende achtergronden betrekken. De mensen die bij burgerparticipatie vaak niet meedoen (laag opgeleid, allochtoon), zijn dezelfde die bij onderzoek vaak moeilijk bereikbaar zijn. De kennis die onderzoekers hebben over de manier waarop deze groepen toch te bereiken zijn, komt goed van pas. Ook kunnen onderzoekers uiteraard specifiek onderzoek doen naar het (niet) bereiken van doelgroepen bij participatie.

De nieuwe ontwikkelingen vereisen een andere houding en andere competenties van onderzoekers. Meer dan voorheen zijn bij elk beleidsvraagstuk meerdere informatiebronnen voorhanden. De kunst is om te laveren tussen al die bronnen. Dit vraagt om intuïtie en strategische oriëntatie. Er wordt vaker een beroep gedaan op de onderzoeker als adviseur. Dit vraagt van onderzoekers een meer vraaggerichte, flexibele houding dan voorheen. Creativiteit, netwerken, open staan, integraal denken komen centraal te staan. Steeds meer zullen onderzoekers zich in netwerken bewegen om in samenwerking met beleid- en communicatiemedewerkers en externe organisaties zaken voor elkaar te krijgen. Het zal de kunst zijn om te adviseren zonder de 'objectieve en onafhankelijke' blik van de onderzoeker kwijt te raken! En tegelijkertijd blijft het ook soms nodig om een objectief beeld te kunnen leveren.

Ook het loslaten van representativiteit is voor onderzoekers een ingewikkeld vraagstuk en vraagt van hen een andere houding. Onderzoekers zullen steeds meer en vaker de 'randen' moeten opzoeken: ook meningen meenemen die niet per se weergeven wat de grootste groep mensen vindt. Met meer kwalitatieve onderzoeksinstrumenten is de representativiteit niet vanzelfsprekend. Dat is vaak ook niet

langer meer het doel. Participatie, draagvlak en betrokkenheid zijn belangrijke waarden geworden. Het ophalen van meningen en ervaringen wordt belangrijker, maar moet niet als ‘de algemene opvatting’ gezien worden. Het is ook de taak van onderzoekers die dit onderscheid als geen ander kennen om wanneer nodig betrokkenen te wijzen op dit verschil. Het werken aan een andere houding of het ontwikkelen van kwaliteiten zal met training ondersteund moeten worden.

5 Kansen pakken

Onderzoek kan een positieve bijdrage leveren aan een nieuwe manier van beleidsontwikkeling en omgekeerd kan dat een positieve invloed geven op onderzoek. Met burgerparticipatie is de overheid op zoek naar betrokkenheid, activering, ervaringen en ideeën van burgers voor beleidsontwikkeling. Daar liggen twee belangrijke aanknopingspunten voor onderzoekers: onderzoekers hebben veel ervaring met het ophalen van meningen en onderzoek is sterk ingebed in het proces van beleidsontwikkeling (cyclus) van de gemeente.

Met nieuwe onderzoeksinstrumenten kunnen ervaringen, meningen en signalen van burgers verkend worden en een input vormen bij het participatie- of beleidsproces. Nieuwe (online) instrumenten zijn een aanvulling (sneller resultaat en interactief) op bestaande ‘klassieke’ onderzoeksinstrumenten. De onderzoeksbureaus moeten wel kansen oppakken om hier invulling aan te geven. In het onderzoeksdesign zullen meer online instrumenten en gebruik van sociale media verwerkt moeten worden om datgene wat leeft bij burgers snel in beeld te brengen. Daarvoor moeten onderzoekers zich deze - meer kwalitatieve en procesmatige - manier van onderzoeken eigen maken en helder en betrouwbaar uitzetten.

Algemeen advies voor onderzoeksbureaus en de voor- en nadelen

De netwerkgroep van de VSO heeft een advies opgesteld voor de gemeentelijke onderzoeksbureaus. Maar dit advies gaat evengoed op voor onderzoekers bij de provincie of bij ministeries in Den Haag.

- Maak (aanvullend) gebruik van nieuwe (online) instrumenten voor onderzoek en beleidsvorming.
- Speel in op de veranderende rol die onderzoek heeft bij beleidsontwikkeling.
- De andere rol en manier van onderzoek vereisen andere competenties van de onderzoeker. Ondersteun en ontwikkel deze competenties.

Bij de meeste onderzoeksbureaus wordt al ingespeeld op nieuwe ontwikkelingen. Soms wordt ook al op een nieuwe manier gewerkt.

Het gebruik van nieuwe (online) onderzoeksinstrumenten kan voor de onderzoeksbureaus de volgende voordelen opleveren:

- Het is aanvullend op bestaande onderzoeksmethodieken.
- Het ondersteunt de beleidsvorming en de participatie/communicatie.
- Het geeft een betere profilering van het onderzoeksbureau.
- Het terugkoppelen van de resultaten gaat aantrekkelijk en snel.

Als nadeel kan genoemd worden dat bij (online) onderzoeksinstrumenten de representativiteit niet vanzelfsprekend is. Dat is vaak ook niet langer meer het doel. Participatie, draagvlak en betrokkenheid zijn belangrijke waarden geworden. Het ophalen van meningen en ervaringen moeten echter niet als ‘de algemene opvatting’ gezien worden. Andere vormen van onderzoek lenen zich beter voor een representatieve verantwoording.

De veranderende rol van onderzoek bij beleidsontwikkeling biedt onderzoeksbureaus kansen:

- Onderzoek staat dicht bij beleid en samen(werken) met partners (open houding).
- Er is meer betrokkenheid met partners (fysiek en digitaal).
- Onderzoeksmateriaal is meer toegankelijk voor iedereen.
- Er kan snel en helder geadviseerd en gecommuniceerd worden in netwerken.

Onderzoek zal steeds meer een mix worden van kwalitatieve en kwantitatieve methodieken. De onderzoeker treedt ook vaker op als adviseur. Voor een goede implementatie moeten de kennis, vaardigheden en houding van onderzoekers hierbij goed aansluiten. Het is een proces van voortschrijdend inzicht dat baat heeft bij samenwerken en veel uitwisselen van ervaringen.