



Frames met energie

*Een interactioneel perspectief
op energietransitie*

Regeling: Samenwerking Topsector Energie
en Maatschappij van de Subsidieregeling
energie en innovatie (STEM 2014)



Frames met energie
Een interactioneel perspectief op energievergelyking

Regeling: Samenwerking Topsector Energie en
Maatschappij van de Subsidiering energie en
innovatie (STEM 2014)

Contactpersoon Hanzehogeschool Groningen:
Lectoraat Communication & Sustainable Society:
Annette Klarenbeek

Datum: 17 juni 2014



Inhoudsopgave

	Openbare samenvatting	5
1	Management-samenvatting	7
2	Deelnemers	9
3	Achtergrond	13
4	Doelstelling en resultaat	17
5	Onderzoeksplan en werkplan	19
6	Doelstellingen en hoofdlijnen (STEM)	25
7	Duurzaamheid en maatschappelijke relevantie	27
8	Vernieuwing en versterking van de kennispositie	29
9	Kennisoverdracht en intellectueel eigendom	33
10	Financiering Onderzoekskosten	35
	Bijlage	40

Openbare samenleving

Het onderzoek 'frames met energie' sluit aan bij een ontwikkeling om de alledaagse gesprekken tussen mensen te zien als bron van analyse en mogelijk ook als bron voor verandering. Nieuwe wetenschappelijke inzichten over communiceren in het publieke domein en opgedane kennis aan de hand van onderzochte cases en best practices, stelt zowel de betrokken burger als de energiesector zelf (bestuurder, beleidsmaker, communicatieprofessional) in staat analyses te maken en te anticiperen op tekenen die wijzen op zorgen van (mede)burgers bij lokale energietransities. In het onderzoek werken consortiumpartners samen om een energiecommunicatie-instrument te ontwikkelen, dat doeltreffend aanzet tot een interactie over lokale energieonderzoeken.

De ambitie van de nationale overheid om te voldoen aan de duurzaamheidsdoelstellingen van 2020, botst regelmatig met lokale overheden en burgers. Energietransitie is en blijft een lastig dossier. Niet alleen bestuurders en beleidsmakers stuiten daarbij op **lokale weerstanden** tegen voorgenomen energieprojecten en/of -oplossingen. Vooral ook medeburgers, die zelf al wél actief zijn rond energietransitieprojecten, merken in de praktijk dat hun inspanningen niet altijd aansluiten bij anderen in de samenleving. Of het nu om schaliegaswinning gaat, of windmolenparken in Drenthe en Friesland betreft; al deze initiatieven leveren de nodige gespreksstof op. Een tweede rem op het halen van deze duurzaamheidsdoelstellingen is de **langzame acceptatie** van het algemene publiek van vernieuwende interventies op het gebied van duurzaamheid en energie: het plaatsen van zonnepanelen neemt nu pas een serieuze vlucht. Er wordt, kort gezegd, niet uitgethaald wat er in zit.

In het algemeen geldt dat voor energiebeleid of energie-innovaties die niet worden geaccepteerd op grond van inhoud, achteraf moeilijk een draagvlak kan worden gerealiseerd, ook niet met mooie beloften en dure folders. Gedragsbeïnvloeding heeft pas zin als deze doorklinkt in de gesprekken die mensen met elkaar voeren. Wordt over de boodschap verder niet gepraat, dan valt voor enig bedoeld effect te vrezen (Van Woerkum & Aarts, 2008). Door de opkomst van vele nieuwe online communicatie- en distributiekanaalen (Twitter, Facebook, LinkedIn-groups, om maar een paar voorbeelden te noemen), versnipperd dit gesprek tussen deelnemers bovendien. En valt online communicatie vaak te typeren als praten in een *echokamer*, iets waar de RMO (*De nieuwe regels van het spel*, 2011) al op wees. Websites en conversaties verwijzen voornamelijk naar gelijkgestemde plekken, waardoor internetgebruikers zich vaak in 'echokamers' bevinden: ze denken dat ze alle informatie en invalshoeken binnen handbereik hebben, maar wandelen in werkelijkheid rond in een beperkt netwerk van informatie. Het is dus zaak om, als het ware, de muren tussen deze echokamers te slechten.

Nieuwe kennis is nodig om de kracht en werking van gesprekken (on- en offline) te analyseren tussen verschillende groepen in de samenleving over de belangrijkste gespreksdilemma's die zich voordoen bij energietransitie. En uit de praktijk blijkt dat dit niet gemakkelijk is: bestuurders en beleidsmakers bij organisaties en overheden geven aan onvoldoende kennis en tools te hebben om zelfstandig wetenschappelijke inzichten uit de wetenschappen toepasbaar te maken voor deze weerbarstige praktijk. Zij hebben behoefte aan een communicatief handelingsperspectief in de zin van kennis en tools. Terwijl ook burgers van Nederland,



die in energiecollectieven actief zijn, nog onvoldoende aansluiting vinden bij medeburgers. Dat is de reden dat HG, EMMA en Ús Koöperaasje de handen ineen willen slaan. Om aan de hand van sociaal wetenschappelijke inzichten een praktisch handelingskader te ontwerpen, dat in ieder geval in de noordelijke provincies op haalbaarheid is getoetst. Daartoe zijn vragen uit de praktijk in combinatie met de state-of-the-art kennis vertaald in onderstaande overkoepelende onderzoeksvraag:

Hoe kan bij lokale energietransities effectief vorm worden gegeven aan communicatie door het op gang brengen van permanente gesprekken tussen relevante stakeholders (overheid, markt, kennis en maatschappij)?

Hanzehogeschool Groningen (hierna HG) en EMMA zullen samen het onderzoeksdesign ontwerpen, waarbij de verantwoordelijkheid als volgt is verdeeld: *framing*-onderzoek is in handen van HG. De online datacollectie en analyse is voor rekening van EMMA Ús Koöperaasje zal de praktijktoetsing en tussenresultaten op haalbaarheid toetsen.



Management-samenvatting

In deze samenvatting schetsen we achtereenvolgens de achtergrond, de probleemstelling en onze inhoudelijke aanpak. Ook stellen we onszelf, als samenwerkingspartners kort voor. Tot slot werken we schematisch de onderzoeksorganisatie en de fasering uit.

Inleiding

Nieuwe kennis is nodig om de kracht en werking van gesprekken (on- en offline) te analyseren tussen verschillende groepen in de samenleving over de belangrijkste gespreksdilemma's die zich voordoen bij energietransitie. Uit de praktijk blijkt dat dit niet gemakkelijk is: bestuurders en beleidsmakers bij organisaties en overheden geven aan onvoldoende kennis en tools te hebben om zelfstandig wetenschappelijke inzichten uit de sociale wetenschappen toepasbaar te maken voor deze weerbarstige praktijk. Zij hebben behoefte aan een communicatief handelingsperspectief in de zin van kennis en tools. Terwijl ook burgers van Nederland, die in energiecollectieven actief zijn, nog onvoldoende aansluiting vinden bij medeburgers. Dat is de reden dat HG, EMMA en Ús Koöperaasje de handen ineen willen slaan. Om aan de hand van sociaal wetenschappelijke inzichten en ervaringskennis een praktisch handelingskader te ontwerpen dat in ieder geval in de noordelijke provincies op haalbaarheid is getoetst.

Achtergrond

De ambitie van de nationale overheid om te voldoen aan de duurzaamheidsdoelstellingen van 2020, botst regelmatig met lokale overheden en burgers. Energietransitie is en blijft een lastig dossier. Niet alleen bestuurders en beleidsmakers stuiten daarbij op lokale weerstanden tegen voorgenomen energieprojecten en/

of -oplossingen. Vooral ook medeburgers, die zelf al wél actief zijn rond energietransitieprojecten, merken in de praktijk dat hun inspanningen niet altijd aansluiten bij anderen in de samenleving. Of het nu om schaaliegaswinning gaat, of windmolenparken in Drenthe en Friesland betreft; al deze initiatieven leveren de nodige gespreksstof op. Een tweede rem op het halen van deze duurzaamheidsdoelstellingen is de langzame acceptatie van het algemene publiek van vernieuwende interventies op het gebied van duurzaamheid en energie: het plaatsen van zonnepanelen neemt nu pas een serieuze vlucht. Er wordt, kort gezegd, niet uitgehaald wat er in zit.

Probleemstelling

In het algemeen geldt, dat voor energiebeleid of energie-innovaties die niet of langzaam worden geaccepteerd op grond van inhoud, achteraf moeilijk draagvlak kan worden gerealiseerd, ook niet met mooie beloften en dure folders. Sterker nog: gedragsbeïnvloeding heeft pas zin als de boodschap doorklinkt in de gesprekken die mensen al enige tijd met elkaar voeren. Wordt over de boodschap verder niet gepraat, dan valt voor enig bedoeld effect te vrezen (zie: Van Woerkum & Aarts, 2008). Door de opkomst van vele nieuwe online communicatie- en distributiekanaalen (Twitter, Facebook, LinkedIn-groups, om maar een paar voorbeelden te noemen), versnipperd dit gesprek tussen deelnemers bovendien. En valt online communicatie vaak te typeren als praten in een *echokamer*, iets waar de RMO (*De nieuwe regels van het spel*, 2011) al op wees. Websites en conversaties verwijzen voornamelijk naar gelijkgestemde plekken, waardoor internetgebruikers zich vaak in 'echokamers' bevinden: ze denken dat ze alle informatie en invalshoeken binnen handbereik hebben,

maar wandelen in werkelijkheid rond in een beperkt netwerk van informatie. Het is dus zaak om, als het ware, de muren tussen deze echokamers te slechten.

Inhoudelijke aanpak

De vragen uit de praktijk zijn in combinatie met de state-of-the-art kennis vertaald in onderstaande overkoepelende onderzoeksvraag:

Hoe kan bij lokale energietransities effectief vorm worden gegeven aan communicatie door het op gang brengen van permanente gesprekken tussen relevante stakeholders (overheid, markt, kennis en maatschappij)?

Het onderzoek ‘frames met energie’ sluit aan bij een ontwikkeling om de alledaagse gesprekken tussen mensen te zien als bron van analyse en als bron voor verandering. Nieuwe wetenschappelijke inzichten over communiceren in het *publieke domein* en opgedane kennis aan de hand van onderzochte cases en *best practices*, stelt de betrokken burger en bestuurder en beleidsmaker in staat analyses te maken en te anticiperen op tekenen die wijzen op zorgen van (mede) burgers bij lokale energietransities. In het onderzoek werken drie partners samen om een vernieuwend energiecommunicatie-instrumentarium te ontwikkelen, dat doeltreffend aanzet tot maatschappelijk acceptatie van lokale energie projecten en dat daarmee een bijdrage levert aan de versnelling van de energietransitie in Nederland.

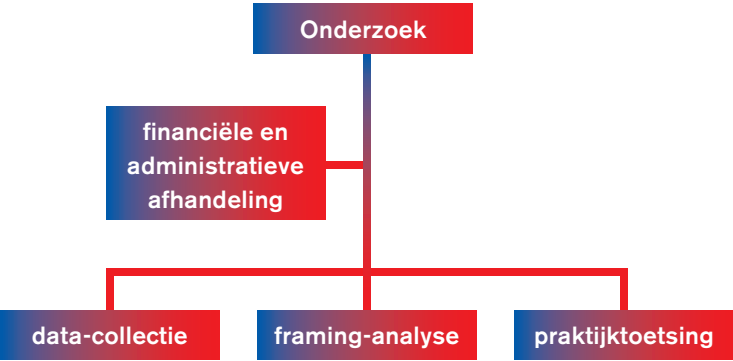
Deelnemers

Drie partijen pakken deze communicatieve opgave gezamenlijk bij de kop. Dat doen we met behulp van innovatief onderzoek, waarbij ieder van de partners een duidelijke, afgebakende rol heeft. De drie samenwerkingspartners zijn: kennisinstelling Hanzehogeschool Groningen (lector Annette Klarenbeek), adviesbureau EMMA, *experts in media en maatschappij* (dr. Ton Baetens) en Ús Koöperaasje /Energzy Koöperaasje Fryslân (Johan ten Brinke), een organisatie zonder winstoogmerk die coöperaties als achterban heeft. We

ondernemen dit traject voor gezamenlijke rekening en risico, waarbij Hanzehogeschool Groningen en EMMA (omwille van financiële draagkracht) een meer dan evenredig aandeel nemen. Dit vanwege het coöperatieve (en voor een belangrijk deel uit vrijwilligersarbeid bestaande) karakter van Ús Koöperaasje .

Onderzoeksorganisatie

Hanzehogeschool Groningen (hierna HG) en EMMA ontwerpen samen het onderzoeksdesign, waarbij de verantwoordelijkheid als volgt is verdeeld: *framing-onderzoek* is in handen van HG. De online datacollectie en analyse is voor rekening van EMMA Ús Koöperaasje zal de praktijktoetsing en tussenresultaten op haalbaarheid toetsen.



De fasering

Mocht ons consortium een subsidie toegekend krijgen, dan denken we per fase variërend van drie tot negen maanden doorlooptijd nodig te hebben; ook omdat we een nauwe onderlinge samenwerking op prijs stellen en gedurende het onderzoek de tijd willen nemen om van stap tot stap met elkaar te reflecteren over de opbrengsten.

Deelnemers

Overzicht van deelnemers

Voor de uitvoering van dit onderzoek hebben drie verschillende partijen de handen in elkaar geslagen. Het gaat achtereenvolgens om:

Naam deelnemer	Type organisatie	Rol in onderzoek
Hanzehogeschool Groningen, lectoraat C&S	Kennisinstituut	Onderzoek op het snijvlak van framing en communicatie
EMMA, experts in media en maatschappij	MKB (marktpartij)	Online onderzoek naar netwerken en actoren (big data aanpak) sociaal-wetenschappelijk onderzoek rond issues
Energzy Koöperaasje Fryslân	Overig (Achterban-organisatie)	Inbreng van netwerk van 15 gemeenten en coöperaties

Beschrijving per deelnemer

Hanzehogeschool Groningen	
Website	www.hanzehogeschoolgroningen.nl
Kernactiviteit	Kennisinstelling De HG is als penvoerder een verbindende schakel tussen de consortiumleden en coördineert het onderzoek. De HG is zeer actief op het gebied van kennisuitwisseling met de beroepspraktijk, zoals blijkt uit de negen energieelectoraten die in toenemende mate samenwerken met verschillende partners. Binnen de HG bestaat er de gelegenheid en de kennis om te komen tot kenniscirculatie en kennisontwikkeling en om op die manier bruggen te slaan naar verschillende partners (notitie onderzoeksbeleid 2010-2015,Versterkt verder met praktijkgericht onderzoek). Het lectoraat C&S voert toegepast onderzoek uit naar de wijze waarop communicatie kan worden ingezet bij de bevordering van de energietransitie. Het lectoraat maakt onderdeel uit van het Centre of Expertise Energy. In het lectoraat C&S komt het denken en doen van de sociale wetenschap,- praktijk en -onderwijs samen. Op basis van concrete vragen of probleemstellingen vanuit de samenleving identificeren en analyseren we problemen met betrekking tot communicatie bij de overgang naar de duurzame samenleving en lossen deze waar mogelijk op.
Motivatie	

Beschikbare kennis	Het lectoraat heeft kennis en ervaring op het gebied van competentie ontwikkeling van communicatieprofessionals. Het lectoraat heeft bovendien specifieke kennis in huis over het gebruik en de impact van sociale media in het publieke domein. Zo is het lectoraat nauw betrokken bij onderzoek naar framing, ICT en Overheid in opdracht van Ministerie Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, de zaak Vaatstra en onderzoek naar sociale media en overheid (The Next Level, RAAK Publiek 2013).
Concrete bijdrage	Verrichten van een framing-analyse
Toepassing en gebruik resultaten	Duurzame energie is een speerpunt waarop het praktijkgerichte onderzoek bij de HG zich richt. De HG is een van de hogescholen waar studenten vanuit verschillende vakgebieden en energieonderwijs kunnen volgen en betrokken zijn bij onderzoek naar energievraagstukken. 'Frames met energie' past binnen het streven van de HG om interdisciplinair onderwijs en onderzoek te stimuleren. De HG maakt deel uit van de Energy Academy Europe (EAE). De EAE is het overkoepelende instituut waar energieonderwijs, -onderzoek en -innovatie samenkomen. Het is de overtuiging van de EAE is dat naast technische ook maatschappelijke kennis belangrijk is voor succesvolle ontwikkelingen op het gebied van energie. Na afloop van dit onderzoek blijft het betrokken lectoraat C&S, gelieerd aan onderzoek op het gebied van energiegemeenschap. Vanuit het genoemde energiespeerpunt van de HG, de Energy Academy Europe, maar ook via deelname aan de regionale energieagenda Energie Noord Nederland, worden vervolgentrajecten en partnerships met publieke organisaties en maatschappelijke instellingen geborgd. Ook zijn crossovers naar andere niet-energielectoren en opleidingen denkbaar bijvoorbeeld naar het lectoraat Noordruimte, en het Instituut voor Bouwkunde. Ook strategische samenwerking met de Hogeschool Utrecht behoort tot de mogelijkheden. Vervolgentrajecten zien we op de volgende wijze: > Schaalbaarheid: de inzichten en oplossingen schaalbaar maken voor diverse overheidsinstellingen die met energietransitie en communicatie te maken hebben. > Validiteit: het verder aanscherpen van de ontwikkelde modellen en tools (onder meer van de energiegemeenschap-toolbox) en deze verder door te vertalen naar meer situaties en waar mogelijk naar de internationale context. > Perspectiefwisseling: bijvoorbeeld door het bekijken van de oplossingen het perspectief van de bestuurder of media.
Relevante samenwerkings-onderzoeken	+ Ministerie van BZK, Scenes of a Marriage, over ICT en framing, gezamenlijk verricht onderzoek 2013 – 2014, + Kwantitatief en kwalitatief onderzoek (surveys en discoursanalyse) naar maatschappelijk draagvlak biovergisters in Coevorden en Foxhol

EMMA, experts in media en maatschappij	
Website	www.emmacommunicatie.nl
Kernactiviteit	Verrichten van sociaal-wetenschappelijk en communicatieonderzoek, geven van advies en, indien nodig, mede-uitvoering geven aan het oplossen van communicatieve en publieke vraagstukken. Inclusief kennisoverdracht aan het einde van het traject.
Motivatie	Door middel van onderzoek (dat steunt opzichten uit de sociaal-wetenschappelijke en communicatiewetenschap) een innovatieve bijdrage leveren aan het oplossen van een belangrijk publiek vraagstuk. Waarbij vernieuwend onderzoek hand in hand gaat met een vernieuwende communicatie-aanpak. Hetgeen de kern van adviesbureau EMMA is.
Beschikbare kennis	Team van ervaren kwalitatieve en kwantitatieve onderzoekers, die gepokt en gemazeld zijn in het doen van onderzoek in een complexe (on- en offline) omgeving. Die we vervolgens in praktische handvatten weten om te zetten. De onderzoekers van EMMA werken met regelmaat met academische partners samen. Het netwerk van EMMA bestaat onder andere uit de Universiteit van Amsterdam (Digital Methods), de Universiteit Utrecht (New Media) en de lectoraten C&S (Hanze Hogeschool) en Hogeschool in Holland (veiligheidsbeleving). Dr. Ton Baetens is een ervaren onderzoeker, die de afgelopen jaren rond een aantal maatschappelijke issues gepubliceerd heeft. Concepten rond maatschappelijk initiatief, draagvlak en legitimiteit vormen aandachtspunten in zijn werk.
Concrete bijdrage	Verrichten van data-, netwerk- en inhoudelijke analyse op grote hoeveelheden (online-)uitingen, waardoor er een effectieve set aan inhoudelijke items ontstaat, die gebruikt kunnen worden voor een framing-analyse (zie: HG). Daarnaast sociaal wetenschappelijke duiding van de issues rond energietransitie, zodat de context van energietransitie en bijbehorende processen goed wordt gezien.
Toepassing en gebruik resultaten	De te ontwikkelen communicatie-aanpak is voor bedrijven, kennisinstellingen, burgers en andere geïnteresseerden in te zetten.
Relevante samenwerkingsprojecten	Ministerie van BZK, Scenes of a Marriage, over ICT en framing, gezamenlijk verricht onderzoek met HG 2013 – 2014 Ministerie van AZ – Context is King, ontwikkeling social media benchmarks, (2012 – 2013)

Energij Koöperaasje Fryslân	
Website	www.uskooperaasje.nl
Kernactiviteit	Ús Koöperaasje is een provinciale koepelorganisatie voor lokale energie-initiatieven in de provincie Fryslân. Ús Koöperaasje is een kleine, eerlijke organisatie zonder winstoogmerk die zich inzet voor de energiebelangen van alle mensen in Fryslân. Wij geven inwoners van Fryslân meer zeggenschap over 'Ús' energie. Zodat we samen zelfvoorzienend worden. Waar nodig helpen we plaatselijke initiatieven op weg. Ús Koöperaasje geeft informatie, deelt expertise en helpt graag. We kiezen bewust voor lokaal en duurzaam. Met de koepelorganisaties van de provincies Groningen en Drente wordt intensief samengewerkt (<i>relevant in het kader van Energy Valley</i>). De drie koepels gezamenlijk hebben een bereik van 40 tot 50 lokale initiatieven. Dit aantal is sterk groeiend. Als dochteronderneming hebben de drie provinciale koepels NLD Energie opgericht. Dit bedrijf is op 1 juni 2014 gestart met de levering van elektriciteit en gas aan leden van de lokale initiatieven. Ús Koöperaasje werkt in Friesland nauw samen met de Energiewerkplaats en het Netwerk Duurzame Dorpen. Beide mede door overheden mede gefinancierde organisaties (Provincie Fryslân) vormen hechte netwerken van dorp- en wijkorganisaties.
Motivatíe	Dit onderzoek past uitstekend in de gezamenlijke aanpak van energievraagstukken, die Ús Koöperaasje voor ogen heeft (zie: statuten Ús Koöperaasje)
Beschikbare kennis	Ús Koöperaasje beschikt over een relevante achterban van betrokken stakeholders, die zelf actief zijn op het brede terrein van energie-transitie en duurzaamheidsvraagstukken.
Concrete bijdrage	Het toetsen van de te ontwikkelen communicatie-aanpak (in de praktijk) door gedurende het onderzoek
Toepassing en gebruik resultaten	Bij samenwerking achterban gebruik kunnen maken van toolkit voor professionele energiecommunicatie
Relevante samenwerkingsprojecten	50 burgerinitiatieven

Achtergrond

Aanleiding en probleemstelling

Er is in het energiedomein een nieuw krachtenveld ontstaan met een dynamiek die moeilijk grijpbaar is voor overheden en bedrijven. Mensen delen en verbinden op een andere manier met elkaar en zoeken naar nieuwe samenwerkingsvormen. Commoties ontstaan rond veelbelovende energietechnologieën. De draagvlak-problematiek vraagt om oriëntaties vanuit verschillende vakgebieden. De concepten maatschappelijke betrokkenheid (upstream public engagement) maatschappelijke acceptatie en meer recent ook maatschappelijke legitimiteit, worden veelvuldig belicht, maar in de praktijk blijft sociaal wetenschappelijke kennis over draagvlak vaak onbenut. Zo blijkt uit onderzoek dat energietoepassingen en nieuwe technologieën, alleen worden geaccepteerd als burgers vertrouwen hebben in nut en noodzaak van energietransities en daarnaast vertrouwen in de overheid als bewaker van het publieke belang (Lorenzoni & Whitmarsh, 2011).

Een groot deel van de Nederlandse bevolking geeft aan zich zorgen te maken over de toekomstige energievoorziening van Nederland, maar is het niet eens over de wijze waarop die verduurzaming vorm moet krijgen (Hanssen & De Vriend, 2013). Vele varianten van (het ontbreken van) maatschappelijke draagvlak, dienen zich hierbij aan. Er is vaak sprake van actieve maatschappelijke betrokkenheid, waarbij burgers zelf bijdragen aan verduurzaming door zelf lokaal energie op te wekken en zich te verenigen in energiecoöperaties (Bosman,et. al, 2013, Schwenke, 2012). Tegelijkertijd ontbreekt acceptatie van lokaal energiebeleid. De burger wordt mondiger, mobiliseert zich in het publieke debat en is in staat om snel lokaal protesten te organiseren, vooral als het gaat om energieprojectenen in de eigen omgeving. Denk aan de ondergrondse Co2 opslag in Barendrecht en de windmolenparken in Urk en Groningen. “Niemand wil windmolens in de eigen achtertuin”, ofwel het NIMBY effect, is het meest bekende *frame* in

het publieke debat. Gebrek aan draagvlak omvat echter veel meer dan het NIMBY frame en de welbekende polarisaties tussen voor-en tegenstanders. Zo draagt het NIMBY effect maar voor 4% bij aan negatieve houding over windenergie (Devine-White, 2011).

Huidige (inter)nationale stand van zaken

Een state of the art indeling van draagvlak onderscheidt naast maatschappelijke acceptatie van beleid en maatschappelijke betrokkenheid bij dat beleid, ook *maatschappelijke legitimiteit* (Buijs, et.al., 2013). Het begrip maatschappelijke legitimiteit kent verschillende invullingen. De bestuurlijke visie stelt het 'lerend vermogen' van burgers en bedrijven centraal waarbij het wantrouwen dat bij velen bestaat jegens de overheid weg wordt genomen en legitimiteit wordt herwonnen. (Hajer, 2011). De beleidsmaker heeft hier te maken met zowel de mondige burger, als met burgers die communiceren in nieuwe horizontale samenwerkingsvormen: communicatie vindt plaats tussen mensen en richt zich dus op de afstemming van samenwerking tussen mensen en overheden. Het gaat in deze visie om een transparante overheid, die alle stakeholders hoort. De overheid wint het vertrouwen van de burger door te luisteren naar wat er in de samenleving speelt, en op basis daarvan nieuwe verbindingen tot stand weet te brengen. Deze 'congruente' overheid past zijn rol aan op de (communicatie) behoeften van de samenleving, en varieert zijn rol van de klassieke gezagsdrager, tot de samenwerkende en of de faciliterende overheid. (Siepel et.al., 2012). Bekende sturingsmechanismen zoals de 'interactieve beleidsvorming die zich richt op de vraag hoe beleidsvorming in een vroeg stadium *communicatief* kan zijn, en de welbekende 'Factor C' passen steeds minder bij de huidige opvattingen over maatschappelijke inbedding en de rol van communicatie daarin (Rijnja, 2012). State of the art kennis laat zien dat de complexiteit van de energietransitie een discursief perspectief op

maatschappelijke legitimiteit vereist. (Klarenbeek, 2013). Het gebrek aan focus op dit discursieve perspectief legt tevens de kennisleemte bloot naar de rol van communicatie in het energiedebat.

Ons onderzoek levert nieuwe kennis op, over de kracht en werking van gesprekken en het *discours* (on- en offline) tussen verschillende groepen in de samenleving. Ook omtrent de werking van de belangrijkste gespreksdilemma's die zich voordoen bij lokale energietransities, ontbreekt actuele wetenschappelijke kennis. Er bestaat urgentie om het thema maatschappelijke

acceptatie vanuit het perspectief van de communicatie te benaderen. Tot op heden bestaat er geen zelfstandige discipline als energiecommunicatie, zoals wel het geval is voor crisiscommunicatie, corporate communicatie en marketingcommunicatie. Ook het toegepaste onderzoek naar communicatie bij duurzame energietransities bij –bijvoorbeeld- hogescholen staat nog in de kinderschoenen. Er bestaat –behalve het lectoraat C&S geen lectoraat dat zich richt op maatschappelijke acceptatie van energietransities (Stichting Innovatie Alliantie, 2014).



Bron: Tweet, n.a.v Masterclass "Gesprekken in communicatie" (13 maart 2014) door Annette Klarenbeek

Raakvlakken in de markt en met kennisinstellingen

Het lectoraat C&S voerde samen met EMMA, *experts in media & maatschappij*, al eerder onderzoek uit naar de kracht en werking van gesprekken tussen verschillende groepen in de samenleving. Dit onderzoek – naar gebruik van frames in de media over ICT projecten van de overheid- maakte deel uit van de *Innovatieagenda Communicatieonderzoek* van de Dienst Publiek en Communicatie (DPO) van het ministerie van Algemene Zaken.

Tijdens de *Innovatieparade Communicatieonderzoek* (10 Maart 2014) presenteerde het Lectoraat C & S en EMMA gezamenlijk de resultaten van dit onderzoek. Het leverde nieuwe inzichten in dominante discourses over ICT en overheid op waarom deze discourses al dan niet effectief en/of dominant zijn. Deze kennis helpt de communicatieprofessional verder. Wanneer deze begrijpt in welke situatie een bepaald effect wordt opgeroepen en waarom dit wel of niet aanslaat, kan er beter op worden gereageerd of zelfs geanticipeerd.

Beschikbare literatuur & informatie

In de handreiking '*Discursieve Analyse Brij*' (Klarenbeek i.s.m. Ministerie van Algemene Zaken, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Hogeschool Utrecht verschenen mei 2014) wordt een communicatieinstrument in brede zin beschreven, dit instrument kan verder ontwikkeld naar lokale energietransities.. De handreiking is inmiddels succesvol getoetst door de Directie Communicatie van het ministerie Binnenlandse Zaken op de effectiviteit voor communicatieprofessionals. In een eerder stadium heeft EMMA, *experts in media en maatschappij*, het onderzoek *Context is King, over social media benchmarks* uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Algemene Zaken. Dit rapport bevat een aantal handreikingen (en een analyse-stappenplan) dat als leidraad kan dienen voor een eerste analyse van sociale media door organisaties. De bijbehorende infographic is in grote getalen verspreid onder communicatieprofessionals van de overheid.

Beschikbare rapporten (eerder onderzoek)

In strikte zin is het onderzoek dat HG, EMMA en Ús Koöperaasje willen verrichten, nog niet eerder verricht. Wel is, zoals hierboven al duidelijk is geworden, al een flink aantal deelelementen belicht, die de aanleiding vormen om nu juist dit onderzoeksvoorstel in te dienen. We verwijzen hier ook naar bijlage met daarin opgenomen de Handreiking Discursieve Analyse en de managementsamenvatting van het onderzoek voor Ministerie BZK.

Doelstelling en resultaat

Doelstelling

Ons onderzoek kent een ambitieuze algemene doelstelling: we onderscheiden relevante maatschappelijke en communicatieve werkzame ingrediënten, waardoor er over vier jaar vanaf nu, minder maatschappelijke bezwaren leven tegen lokale energieopwekking. En meer burgers actief aan de slag zijn met energietransitie.

Meer uitgewerkt zouden we onze onderzoeksdoelstellingen als volgt willen omschrijven:

- > Inzicht in de wijze waarop mensen lokale energietoepassingen bespreken.
- > Burgers, bestuurders en beleidsmakers leren elkaars wereld en taal te begrijpen, door te reflecteren op eigen en elkaars uitingen.
- > Kennis en verspreiding van de inhoud en het belang van discoursen over lokale energietransities en de impact daarvan op burgers.

In dit onderzoek sporen we de *problemen en oplossingen* op van mensen in gesprekken over energietransities. We doen dit door te onderzoeken hoe uitspraken werken, wat deze oproepen. Op deze manier krijgen onze onderzoeksparticipanten inzicht in:

- > de kracht en werking van gesprekken (on- en offline) tussen groepen in de samenleving bij energietransitie;
- > de situationele context (betrokken spelers en hun handelen);
- > de belangrijkste communicatieproblemen die zich voordoen bij lokale energietransities.

Resultaat

Ons onderzoek kent het volgende resultaat: Een energiecommunicatie-instrument waarmee de hoogbetrokken burgers (de *front runners*), bestuurders en beleidsmakers bij overheid en marktpartijen op energietransitiegebied effectiever kunnen opereren door:

- > zelfstandig een gespreksanalyse te kunnen maken
- > te reflecteren op de eigen gespreksbijdrage en die van de ander
- > gespreksinzichten leren te vertalen naar een succesvolle communicatiestrategie



Onderzoeksaanpak en werkplan

In dit hoofdstuk geven we per onderzoeksfase ofwel werkpakket (WP) een duidelijke beschrijving van de activiteiten en te gebruiken methoden en technieken met daarbij per werkpakket of fase een overzicht van de onderzoeksresultaten en mijlpalen. We gaan in op de risico's en hoe die beheerst worden. We vatten allereerst de werkpakketten samen in onderstaand schema.

(in overleg met de praktijk)

Werkpakket 1	Werkpakket 2	Werkpakket 3	Werkpakket 4
Het grote vangnet	Gericht vissen	Kruiden, zout en peper	Aan tafel
Zoektermen bepalen Rapid Evidence Assessment Rapid Innovation Inventory	Expertinterviews met achterbanorganisaties en discursieve analyse (1)	Online analyse en sanity-check bij achterbanorganisaties en burgers; discursieve analyse (2)	Handreiking Masterclasses Ontwikkeling toolkit (in overleg met de praktijk)

Werkpakket 1: Het grote vangnet (deskresearch: REA, RII)

In werkpakket 1 verkrijgen we inzicht in de meest actuele wetenschappelijke stand van zaken rond energietransitie en opvattingen daaromtrent. Dat doen we aan de hand van een REA en RII en in drie nauwkeurig te onderscheiden stappen.

Stap 1: ontwikkelen van basisset van relevante zoektermen

De basis voor deze meta-analyse wordt gevormd door een basisset van relevante zoektermen. De eerste stap is om dat model te vertalen in een bruikbaar aantal relevante zoektermen. Deze stap is van belang omdat het voor een groot deel de kwaliteit van de zoekresultaten bepaalt.

Stap 2: Analyse wetenschappelijke publicaties (Rapid Evidence Assessment)

We zoeken in verschillende online wetenschappelijke bronnen (op het vlak van openbaar bestuur, sociologie/antropologie, psychologie, en politicologie (JSTOR, ReedElsevier, etc.) naar relevante publicaties die de afgelopen vier jaar zijn verschenen op basis van de hierboven beschreven en geformuleerde set met relevante steekwoorden. Van de resultaten bestuderen we de samenvatting. Indien de samenvatting daar aanleiding toe geeft, onderwerpen we

deze aan een grondiger inhoudelijke bestudering. We gebruiken een Rapid Evidence Assessment (REA). Met deze gestandaardiseerde methode is het mogelijk om snel en adequaat een verantwoorde inventarisatie te maken van de wetenschappelijke inzichten (literatuur) op het gebied van dit actuele vraagstuk. De methodiek resulteert in een overzicht van bruikbare wetenschappelijke inzichten.

Stap 3: Analyse online innovatieve berichtgeving (Rapid Innovation Inventory)

In een REA is echter wat minder aandacht voor *'practice-based evidence'*: immers, de meeste toonaangevende wetenschappelijke tijdschriften hebben een voorkeur voor *'evidence-based'* onderzoek. Daarom voeren we aanvullend een Rapid Innovation Inventory (RII) uit. Met een RII is het mogelijk een systematische inventarisatie te verrichten, waarbij netwerken op de belangrijkste deelterreinen systematisch bevraagd en/of geanalyseerd worden op relevante berichten, ontwikkelingen en innovaties. Zo is het mogelijk om recente en lopende berichtgeving over praktijkvoorbeelden en onderzoeken mee te nemen. Dat is van belang bij de contextualisering van de bevindingen uit de eerdere onderzoeken, alsook van de (later te houden) interviews met betrokkenen. Deze RII voeren we ook online uit: met een systematische reeks aan designed searches en queries halen we de laatste relevante online berichtgeving naar boven. Daarnaast voeren we deze search ook op Twitter, Facebook en LinkedIn (discussiegroepen) uit.

Werkpakket 1	Werkpakket 2	Werkpakket3	Werkpakket 4
Het grote vangnet	Gericht vissen	Kruiden, zout en peper	Aan tafel
Zoektermen bepalen Rapid Evidence Assesment Rapid Innovation Inventory	Expertinterviews met achterbanorganisaties en discursieve analyse (1)	Online analyse en sanity-check bij achterbanorganisaties en burgers; discursieve analyse (2)	Handreiking Masterclasses Ontwikkeling toolkit (in overleg met de praktijk)

Werkpakket 2: Gericht vissen (experts + achterban)

In Werkpakket 2 zetten we de stap naar de concrete praktijk: hoe beleven experts, hoogbetrokken stakeholders en betrokkenen zelf het maatschappelijke discours rond energietransitie? Daarbij maken we gebruik van de *tacit knowledge* van de experts op dit onderwerp. Daarbij maken we allereerst gebruik van de kennis die al bij Ús Koöperaasje en de daarin samenwerkende projectenvrijwilligers aanwezig is. Dat doen we aan de hand van een set semi-gestructureerde interviews, een onderzoeksvorm waarbij gebruik wordt gemaakt van kennis en ervaring van personen die door hun werkervaring in staat zijn de ontwikkelingen goed te overzien. HG en EMMA hebben veel ervaring met kwalitatief onderzoek. De nadruk van dit type veldonderzoek ligt op het woordelijk annoteren van ieder gesprek. Ieder interview zal daartoe digitaal worden opgenomen. Het materiaal wordt per actor uitgewerkt en vervolgens gecategoriseerd naar thema. Tot slot analyseren we al de uitgewerkte interviews met een discours-analytische blik (wat we daarmee bedoelen, leggen we in het volgende werkpakket uit).

De vorm van dit veldwerk:

- > Basis: semi-gestructureerde (half open) interviews
- > Woordelijke annotatie, gelabeld, thematisch geordend in een database
- > Geanalyseerd en door verschillende onderzoekers bekeken: onderzoekstriangulatie
- > Met behulp van een discursieve analyse achterhalen we de dominante frames en thema's

Werkpakket 1	Werkpakket 2	Werkpakket3	Werkpakket 4
Het grote vangnet	Gericht vissen	Kruiden, zout en peper	Aan tafel
Zoektermen bepalen Rapid Evidence Assesment Rapid Innovation Inventory	Expertinterviews met achterbanorganisaties en discursieve analyse (1)	Online analyse en sanity-check bij achterbanorganisaties en burgers; discursieve analyse (2)	Handreiking Masterclasses Ontwikkeling toolkit (in overleg met de praktijk)

Werkpakket 3: Kruiden (Online BIG Data en discours-analyse)

In Werkpakket 3 gaan we aan de slag met de online big data analyse. Daartoe verzamelen we alle relevante berichten en interacties rond energie en energietransitie (in het Noorden) in den brede. Om deze berichten te ontsluiten maken we gebruik van de analysetool Coosto. We ontwerpen een *designed search query*. De resultaten die hieruit voortkomen bundelen we vervolgens in één dataset. Als we de te verwachten opbrengst mogen schetsen: eerdere, vergelijkbare onderzoeksvragen leverden een dataset op van tenminste 50.000 treffers. Dat betekent dat een zorgvuldige en navolgbare manier van dataselectie een van de belangrijkste onderzoekstappen is. Het is dus zaak om van deze 50.000 interacties juist die interacties te identificeren, die een (dominant) frame bevatten, zodat er een gesprekslijn gedestilleerd kan worden uit deze massa data. In onze aanpak gaan we er van uit dat we relevante sleutelmomenten (ongeveer 1000 interacties) zullen moeten benoemen, aangezien op deze sleutelmomenten de 'trefkans' van relevante frames het hoogst is.

Dit benoemen van sleutelmomenten doen we in drie slagen (waarvan twee kwantitatief, en één kwalitatief):

- 1 Eerst brengen we op basis van een aantal kwantitatieve indicatoren de hoeveelheid artikelen terug tot een behapbaar aantal (ongeveer 5.000-10.000). Daarbij kijken we bijvoorbeeld meer naar de 'pieken' in de conversatie, dan naar de dalen. In de pieken is de kans op de vorming van een dominant frame meestal kansrijker, simpelweg omdat meer actoren zich met het onderwerp bezig houden. We stellen daartoe tijdlijnen vast en focussen op de pieken in deze tijdlijnen. Zo brengen we een grote dataset terug tot ongeveer een-vijfde van het aantal berichten.
- 2 Vervolgens selecteren we binnen deze 5.000-10.000 berichten de artikelen die zijn verschenen in media met een groot bereik en veel berichtgeving (intensieve interactie) over het brede energiedebat in het Noorden. De te analyseren artikelen moeten wel invloed hebben gehad op het publieke debat.

3 Tot slot selecteren we aan de hand van kwalitatieve eigenschappen (controverse, hoeveelheid reacties, variëteit) de artikelen die verder worden uitgediept. Dit zijn de artikelen die illustratief zijn voor het (bredere) debat en waarop later discursieve analyse wordt toegepast om de onderliggende dynamiek van het discours bloot te leggen.

Voordat het onderzoek overgaat tot de discursieve analyse van een dertigtal illustratieve interacties, brengen we eerst de ontwikkeling van het debat over energietransitie in kaart. We maken een tijdlijn waarin alle bepalende momenten in het debat over energietransitie inzichtelijk worden gemaakt. Deze analyse gebruiken we om veelvoorkomende en dominante frames, posities en dynamiek in het debat te ontsluiten. De frames, patronen en posities die in dit onderdeel van de analyse worden blootgelegd, worden in de diepte geanalyseerd door middel van de discursieve analyse.

Discursieve framingsanalyse

Nadat we door middel van de bovenstaande stappen relevante data hebben gedestilleerd uit de brede brij aan gesprekken en de uitspraken en frames in de context hebben geplaatst, werken we ze verder uit in een discursieve analyse. In een dergelijke analyse gaat men ervan uit dat uitspraken ergens een reactie op zijn, dat ze onderdeel zijn van een doorlopend gesprek. Dat wil zeggen dat de betekenis van uitspraken door stakeholders over energie en energietransitie niet worden opgevat als een vanzelfsprekendheid, maar dat de aandacht uitgaat naar de manier waarop mensen betekenis maken terwijl ze communiceren. Het is daarom van belang de gevonden uitspraken vanuit hun context te benaderen.

De betekenis van een uitspraak staat niet op zichzelf, maar is afhankelijk van eerdere uitspraken en van de betekenis die de ontvanger van de uitspraak eraan toekent. Taal wordt dus gezien als middel waarmee mensen samen sociale activiteiten realiseren: in de interactie met anderen creëren we bepaalde sociale werkelijkheden. Door een discursieve analyse van het geselecteerde gespreksmateriaal, verkrijgen we een rijker inzicht in de functies die de gevonden frames hebben binnen het gesprek. Met andere woorden, we bekijken welk 'effect' (bewust of onbewust) wordt bereikt door het hanteren van een bepaald frame.

Bewust of onbewust streven mensen in hun gesprekken bepaalde 'effecten' (of 'doelen') na: ze willen de ontvanger overtuigen van een bepaalde werkelijkheid en dichten elkaar daarbij bijvoorbeeld ook bepaalde 'rollen' en verantwoordelijkheden toe. Om dergelijke doelen te bereiken, moeten ze geloofwaardig zijn. Echter, omdat geloofwaardigheid niet vanzelfsprekend is, heeft een spreker per definitie een zogenaamd gespreksdilemma (bijvoorbeeld: de onschuld of objectiviteit van de spreker staat op het spel). Al pratende proberen we door bepaalde frames ofwel gespreksstrategieën toe te passen aan het probleem tegemoet te komen. Wanneer het gaat om onze objectiviteit, zullen we ons bijvoorbeeld eerder profileren als expert dan als persoonlijk betrokkene bij het onderwerp.

Door discoursanalyse van het geselecteerde gespreksmateriaal kunnen de gespreksdilemma's en gespreksstrategieën van stakeholders, en daarmee ook het effect van bepaalde frames (op uittings- en gespreksniveau) zichtbaar worden gemaakt. Deze inzichten leggen we ook voor aan beleidsmakers, bestuurders en de betrokken burgers van Ús Koöperaasje. Dit levert waardevolle inzichten op voor de betrokken partijen. Immers, door te kijken hoe stakeholders in hun gesprekken bepaalde valkuilen weten te omzeilen, wordt zichtbaar welke gevoeligheden en twijfels er leven. Deze verdiepende slag helpt frames en dilemma's rondom energietransitie beter te begrijpen, waardoor interactie beter kan worden afgestemd. Zo kunnen betrokken partijen beter in contact komen met de omgeving en bijdragen aan de verduurzaming van de Nederlandse energiehuishouding.

Werkpakket 1	Werkpakket 2	Werkpakket3	Werkpakket 4
Het grote vangnet	Gericht vissen	Kruiden, zout en peper	Aan tafel
Zoektermen bepalen Rapid Evidence Assesment Rapid Innovation Inventory	Expertinterviews met achterbanorganisaties en discursieve analyse (1)	Online analyse en sanity-check bij achterbanorganisaties en burgers; discursieve analyse (2)	Handreiking Masterclasses Ontwikkeling toolkit (in overleg met de praktijk)

Wat levert het nu op? Daarop geeft werkpakket 4 een adequaat antwoord. Achtereenvolgens leveren we:

- 1 Een handleiding over de do's en dont's van communicatie bij energietransitie op
- 2 Die handleiding lichten we toe in een aantal Masterclasses (ook om te checken of de handleiding in de praktijk duidelijk is
- 3 Waarna we aan de slag gaan met de definitieve toolkit (waarbij de vorm in overleg met de praktijk wordt ontwikkeld). We kunnen bijvoorbeeld denken aan een game, een simulatie, of een interactieve online handleiding.

WP of Fase ¹	Korte beschrijving	Cat.: FO/IO/ Ontw./demo ²	Uitvoerders (met namen) ³	Resultaat	Planning
1	Het grote vangnet deskresearch: Zoektermen bepalen Rapid Evidence Assessment Rapid Innovation Inventory	FO/Ontw.	EMMA/HG	State of the art basisset van relevante zoektermen Overzicht laatste relevante online berichtgeving	van 01-01-2015 tot 01-03-2015
2	Gericht vissen Expertinterviews met achterbanorganisa- ties en discursieve analyse (1)	FO/Ontw.	EMMA/HG/ Ús Koöpe- raasje	Overzicht van dominante frames en thema's	van 01-03-2015 tot 01-11-2015
3	Kruiden Online BIG Data en discours-analyse	FO/Ontw.	EMMA/HG	Inzicht in de belang- rijkste gespreks- dilemma's en gespreksstrategieën van stakeholders, en het effect van bepaalde frames	van 01-11-2015 tot 01-9-2016
4	Aan tafel Ontwikkeling toolkit (in overleg met de praktijk)	DEMO	EMMA/HG/ Ús Koöpe- raasje	Energiecommunicatie Toolkit (met bijv.): Handreiking Masterclasses Energiedgame	van 01-09-2016 tot 01-12-2016

1 Deze nummering dient u ook over te nemen in uw begroting

2 Fundamenteel onderzoek, industrieel onderzoek, experimentele ontwikkeling, demonstratie

3 Hier ook de projectdeelnemers vermelden die geen subsidie aanvragen.

Doelstellingen en hoofdlijnen (STEM)

Doelstellingen

Het onderzoek draagt bij aan STEM omdat weten- schap, bedrijfsleven en burgers met elkaar werken aan een niet-technologische innovatie uitdagingen op weg naar een toekomstbestendige energievoorziening. Het onderzoek werkt vraaggestuurd mede vanuit Ús Koöperaasje en EMMA, onderzoekt en toetst sociale vraagstukken. Deze inzichten leiden tot een vernieu- wende aanpak op communicatie bij lokale energietran- sities. Daarbij leert de praktijk van het bedrijfsleven en de overheid van de kenniswereld en andersom. Door te werken vanuit en met een interactioneel handeling- perspectief ontstaat de gelegenheid elkaars wereld en taal te begrijpen.

Dit onderzoek is, zoals we al bij het presenteren van onze vier werkpakketten hebben laten zien, vernieu- wend ten opzichte van vergelijkbaar (inter)nationaal onderzoek: in Nederland is er niet of nauwelijks op deze gecombineerde manier onderzoek verricht, terwijl er ook –voor zover ons bekend- weinig tot geen inter- nationaal onderzoek beschikbaar, waarin big data, dis- cursieve analyse van frames en deskresearch verbon- den wordt. Tegelijkertijd kunnen we putten uit de rijke, aan elkaar verwante tradities van de etnomethodologie, de conversatie analyse en de discursieve psychologie. De tweede innovatieve meerwaarde van deze aan- vraag is gelegen in de praktische uitwerking, die ons onderzoek gaat opleveren. Door middel van een toolkit, reflectieateliers, masterclasses en een praktische handleiding wordt onze vergaarde kennis zó vertaald, dat – in eerste instantie – de project deelnemers van

Ús Koöperaasje er praktisch mee aan de slag kunnen. Zodat de slagkracht van deze projecten daadwerkelijk toeneemt.

Naast de deelnemers van Ús Koöperaasje kunnen uiteraard ook andere projecten en initiatieven met deze praktische handvatten aan de slag. Maar ook de beleidsmakers, bestuurders en medewerkers van de energiesector zelf. Zo dragen we actief bij aan het beter aansluiten bij maatschappelijke behoeftes en bieden we een daadwerkelijk handelingsperspectief voor een breed scala aan groepen uit de maatschappij, die met energietransitie aan de slag willen of zijn. En zorgen we er uiteindelijk voor dat de maatschappelijke acceptatie voor energietransitie in den brede toeneemt. Door ons onderzoek willen we bestaande (en in de praktijk al ondervonden) belemmeringen zoals op het vlak van het daadwerkelijk bereiken, motiveren en enthousiasmeren van hoogbetrokkenen rond energie- vraagstukken, sterk vergroten. Dat zorgt er in de praktijk voor dat energie-innovaties sneller en breder in de samenleving gerealiseerd kunnen worden.

Gezien de samenstelling van ons consortium, dat uit een Hogeschool (validatie van kennis), communicatie- bureau (marktpartij) en een coöperatieve samenwer- king van 50 energieprojecten in het Noorden bestaat, stellen we vast dat zowel in wetenschappelijk opzicht, als in communicatief opzicht én in de mogelijkheid tot het vergaren van maatschappelijk draagvlak is voorzien. De eerste drie werkpakketten bieden – ieder voor zich – ruimte voor evaluatie en reflectie, terwijl werkpakket vier garant staat voor een adequate verspreiding van de onderzoekresultaten.



Duurzaamheid en maatschappelijke relevantie

In dit hoofdstuk beschrijven we hoe het onderzoek bijdraagt aan de realisatie van de innovatie ambities van STEM en op een verdere verduurzaming van de energiehuishouding van Nederland en een groei van ons economisch potentieel. Daarbij geven we aan op welke wijze het onderzoek de realiseerbaarheid van energie-innovaties vergroot. Tevens beschrijven we op welke wijze de energietransitie sneller, effectiever en efficiënter met dit onderzoek gaat verlopen.

'Frames met energie' sluit aan bij de ambities van de topsector energie, en specifiek bij de Topsector Energie en Maatschappij' (STEM) waarbij het gaat om onderzoeken tussen kennisinstellingen en energiesector, die sociaalwetenschappelijke inzichten centraal stellen om energie-innovatie te versnellen. Het onderzoek geeft inzicht en biedt oplossingen in maatschappelijke vraagstukken die binnen meerdere topsectoren spelen (genoemd doorsnijdende vraagstukken). Zoals de Maatschappelijke acceptatie van biovergisters, van zuinigere openbare verlichting en voor het inpassen van een windmolenpark. Zo sluit het onderzoek aan bij het regionale speerpunt *Energie Noord Nederland* en de ambities om de duurzaamheidsdoelstellingen te bereiken. Ter uitvoering van het Landelijk Energie akkoord (2013) is eind vorig jaar Switch van start gegaan. Switch is een samenwerkingsverband van overheden, bedrijven en maatschappelijke instellingen. Switch bevat programma's en activiteiten waarmee de duurzame energieproductie in Noord Nederland een stevige impuls krijgt. Draagvlak van de bevolking bij energie-innovaties wordt ook hier gezien als belangrijke voorwaarde om de energie-ambities te verwezenlijken.

Het onderzoek sluit eveneens aan bij het *Centre of Expertise Energy* (COE) van de HG dat zich bezig houdt met toegepast onderzoek–en onderwijs naar de toekomstige duurzame energievoorziening. Bovendien sluit het onderzoek aan bij de visie van het COE waarbij mensen steeds beter in staat zijn in gezamenlijkheid in hun energiebehoefte te voorzien op een duurzame en maatschappelijk verantwoorde manier (*People in Power*).

Bijdrage aan strategische doelstellingen STEM

Duurzame energie is een speerpunt waarop het praktijkgerichte onderzoek bij de HG zich richt. De HG is een van de hogescholen waar studenten vanuit verschillende vakgebieden en energieonderwijs kunnen volgen en betrokken zijn bij onderzoek naar energie-vraagstukken.

'Frames met energie' past binnen het streven van de HG om interdisciplinair onderwijs en onderzoek te stimuleren. De HG maakt deel uit van de Energy Academy Europe (EAE), de EAE is het overkoepelende instituut waar energieonderwijs, -onderzoek en -innovatie samenkomen. Het is de overtuiging van de EAE dat naast technische ook maatschappelijk kennis belangrijk is voor succesvolle ontwikkelingen op het gebied van energie.

Bijdrage realiseer- baarheid van energie- innovaties

Het onderzoek draagt bij aan het vergroten van de realiseerbaarheid van energie-innovaties door beter in te spelen op behoeftes uit de maatschappij. Dat energievraagstukken alleen kunnen worden opgelost met behulp van technologische innovaties, economische sturing of energiebeleid is een 'mythe' gebleken. (Hansen & De Vriend, 2013). Maatschappelijke acceptatie van innovatie wordt steeds belangrijker voor een succesvolle energietransitie. Voorwaarden voor maatschappelijke acceptatie zijn: vertrouwen van burgers, consumenten en prosumenten in energie-innovaties en een ontvankelijke houding ten opzichte van nieuwe waarden en gedragsnormen (Whitmarsh et. al, 2011).

Nieuwe wetenschappelijke inzichten laten zien dat het hier gaat over een wezenlijk andere manier van communiceren in het publieke domein, waarbij communicatie zich ontwikkelt in relatie met anderen, en in relatie tot wat er in de omgeving gebeurt (van Ruler 2012). *Hoe* er wordt gesproken over lokale biogaswinning, de komst van een windpark, of de Co2 opslag in Groningen, vindt plaats in het *publieke discours* tussen overheden en de stakeholders (Klarenbeek, 2012). Niet de overheid is het vertrekpunt, maar de samenspraak met anderen: het gaat om de interactie, het continue gesprek tussen de overheid en de maatschappij (van Ruler & Verčič, 2005). Centraal staat de manier waarop mensen betekenis geven (framen) aan voor hen belangrijke zaken. Maar al te vaak verschillen inzichten van mensen die aan communicatie deelnemen. Het onderzoek sluit aan bij een ontwikkeling om de alledaagse gesprekken tussen mensen te zien als bron van analyse en mogelijk ook als bron voor verandering. Nieuwe wetenschappelijke inzichten en kennis aan de hand van onderzochte cases en *best practices* ervaringen stelt het betrokken burgerinitiatief in staat analyses te maken en te anticiperen op tekenen die wijzen op zorgen van burgers bij lokale energietransities

Energietransitie sneller, efficiënter en effectiever

Het discursieve perspectief reikt een specifieke vorm van analyse en tools aan waarmee hoog betrokken burgers zelf sneller inzicht krijgen in de wijze waarop zowel het publiek als de overheidsorganisatie ten opzichte van anderen hun waarnemingen van energietoepassingen verwoorden. Dit perspectief stelt de betrokken burger in de gelegenheid te kijken naar wat het gesprek doet, op welke wijze hij communiceert en welk effect hij daarmee bereikt bij andere burgers. Dit is van belang omdat initiatiefnemers zo kunnen begrijpen wat specifieke gespreksdilemma's zijn waarmee zij in een bepaalde context van doen hebben.

In het onderzoek werken consortiumpartners gezamenlijk om een energiecommunicatie-toolkit te ontwikkelen, dat efficiënt aanzet tot maatschappelijk acceptatie van lokale energie onderzoeken en dat daarmee een doeltreffende bijdrage levert aan de versnelling van de energietransitie. Daarbij gaat het om hoe mensen zelf (al) afwegingen over energietransities construeren. Dit onderzoek wil inzicht krijgen in de frames die burgers hebben over energie-interventies. Zo ontstaat inzicht om weerstanden beter te leren kennen, eerder te begrijpen waarom deze dynamiek zo werkt en dat inzicht biedt dan vervolgens houvast voor interventies van de beleids- en communicatiediscipline. Voor de toolkit worden toepassingen uit de creatieve industrie benut om zo het "engagement" van de eindgebruikers te faciliteren. De toolkit zal gratis beschikbaar worden gesteld.

Om te komen tot *effectief* energiecommunicatiebeleid is het niet alleen van belang aan te sluiten bij *de inhoud* van de argumenten die in het gesprek over energietransities naar voren komen, maar te letten op het effect van bepaalde argumenten op het verloop van het gesprek. Inzicht hierin is nodig om goed aan te kunnen sluiten bij het gesprek zoals dat door de buitenwereld wordt gevoerd. State of the art kennis laat zien dat de complexiteit van het energietransitie debat een discursief perspectief op maatschappelijke innovatie vereist. (Aarts & Van Woerkum & 2008). Het gebrek aan focus op dit discursieve perspectief legt tevens de kennisleemte bloot naar de rol van communicatie in het energiedebat.

Vernieuwing en versterking van de kennispositie

Het thema maatschappelijk acceptatie van duurzame energie heeft een hoge urgentie binnen Europese, nationale en regionale programma's. Daarbij wordt steeds vaker een appèl gedaan op de sociale wetenschappen om met vernieuwende oplossingen te komen.

Innovatief gehalte

Het onderzoek 'frames met energie' is wetenschappelijk innovatief omdat het macroperspectief van de energietransitie wordt verbonden met het microwetenschappelijk perspectief van de discursieve psychologie. Uit een systematic review (Veen, Klerx en Klarenbeek, te verschijnen 2014) voor het lectoraat C&S in samenwerking met Wageningen Universiteit blijkt dat er tot op heden geen theoretisch kader voorhanden is, dat deze beide werelden verbindt. We brengen immers met behulp van een *Big Data* aanpak allereerst *alle* relevante gesprekken in kaart, om deze vervolgens met behulp van nauwkeurig omschreven en onderbouwde kwantitatieve en kwalitatieve methodieken terug te brengen naar behapbare proporties (van >50.000 berichten naar <1000). Dat maakt het mogelijk om enerzijds grote hoeveelheden data te analyseren (breedte), maar anderzijds ook de meest relevante uitspraken in de diepte te analyseren. Zo ontstaat enerzijds begrip over het brede debat, terwijl ook de dieperliggende emotieve elementen van een discussie kunnen worden begrepen en toegelicht. In onze ogen leidt deze vernieuwde methodiek tot een veel beter begrip van de brede *toon* en *strekking* van het debat over energietransitie, terwijl er aan de andere kant

ook een dieper begrip ontstaat van de geaggregeerde persoonlijke motieven van mensen om al dan niet over energie en energietransitie na te denken.

De benodigde (technologische of niet technologische) stappen

In ons onderzoek is het zaak om de verschillende onderzoeksmethodieken (en de daaruit verkregen informatie) goed op elkaar af te stemmen. Tegelijkertijd zijn de onderzoeksmethodieken (in de verschillende werkpakketten) los van elkaar ook op andere onderzoeken toegepast. Dat vermindert het risicogehalte van onze vernieuwende aanpak aanzienlijk.

De nieuwheid van de onderzoeksmethode

Het is immers juist de combinatie van onze verschillende werkpakketten innovatief te noemen: uiteraard is veldwerk (expertinterviews) als methodiek eerder toegepast. Hetzelfde geldt voor deskresearch. De combinatie van *Big Data*, veldwerk en deskresearch is echter zonder meer innovatief. Daarbij voegt het *discours-analytische werk* een interactionele dimensie toe aan ons onderzoek: zo ontstaat zicht op de dieperliggende gesprekspatronen (inclusief dominante frames), die rond het energiedebat te vinden zijn.

De door ons voorgestelde combinatie van kwalitatief en kwantitatief onderzoek is wetenschappelijk valide:

we verrichten ons onderzoek met een interpretatieve onderzoeksopvatting. Daarmee doen we aan subjectivistische 'waarheidsvinding'. We combineren daarbij kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeksmethoden, zowel offline en online. In lijn met de interpretatieve traditie zullen we het kwalitatieve deel van het onderzoek vooral baseren op empirisch 'veldwerk'. Ons online onderzoek vindt plaats op uiteenlopende plekken op internet: op weblogs en fora, nieuwssites en social media platforms als Twitter en LinkedIn. Met de kwantitatieve methoden trachten we een meer gewogen analyse te maken van hun perspectieven op het gedrag en de houding.

De navolgbaarheid van ons onderzoek is geborgd doordat de onderzoeksopzet, de onderzochte websites, de gekozen literatuur, de verantwoording van gemaakte keuzes en een goede annotatie zijn vastgelegd. Bovendien wordt waar mogelijk gebruikgemaakt van datatrigulatie om de interne validiteit van dit onderzoek te verhogen. Zo zal gebruik gemaakt worden van verschillende typen bronnen, zoals wetenschappelijk materiaal, afgegeven interviews met deskundigen, observaties van de ontwikkeling van forumdiscussies, analyses van (beschikbare) achtergronddocumenten, literatuur, enzovoort.

Mogelijke alternatieven en de voor- en nadelen hiervan

Voor zover ons bekend is er voor de combinatie van onze onderzoeksmethodiek geen alternatief voor handen. Uiteraard is het wel mogelijk om de verschillende onderdelen afzonderlijk uit te voeren. Het nadeel van het losknippen van deze onderdelen, is in onze ogen echter dat er daardoor ofwel een louter kwantitatief onderzoek ("65% van alle Noordelijke Nederlanders is tegen winning van schaliegas") of kwalitatief onderzoek ("uit gesprekken met een aantal hoogbetrokkenen blijkt, dat schaliegas gezien wordt als een sterk milieuvervuilende activiteit") overblijft, waarbij beide resultaten *an sich* relevant zijn, maar niet of nauwelijks over de spreekwoordelijke muren van de eigen afgebakende werkelijkheid heen kunnen kijken.

Specifieke problemen of eisen van het toepassingsgebied of de sector

Zoals we in de inleiding van ons onderzoeksvoorstel al hebben geformuleerd, is het brede debat rond energietransitie vooral een debat, dat ruimschoots van *frames* en vooringenomen stellingen is voorzien. Juist het doorbreken van dergelijke frames vormt een belangrijke succesfactor in het effectief transformeren van Nederland naar een duurzame, toekomstvastе energiematschappij. Waarbij het nu juist de matschappij zelf is, die de meeste spreekwoordelijke *meters* kan maken, als communicatie en interactie beter aansluit op de werkelijkheid van alle dag: dat is nu juist de leemte, waarin dit onderzoek zou willen voorzien.

De 'faalkansen' in beeld

De faalkansen van dit vernieuwende onderzoek zijn feitelijk niet erg groot. De verschillende werkpakketten brengen afzonderlijk van elkaar gevalideerde wetenschappelijke kennis op, die algemeen geaccepteerd is. Methodologische scherpslijpers zouden hooguit fundamenteel wetenschappelijke kritiek kunnen uiten op het samenvoegen van deze deelresultaten. Ons inziens, zijn deze methodologische bezwaren echter goed te weerleggen.

Mogelijkheden tot kennisbescherming (Nederland, Europa of wereld)

De mogelijkheden tot kennisbescherming zijn relatief bescheiden. In technologisch opzicht maken we gebruik van openbare databronnen, van open source software en van algemeen aanvaarde wetenschappelijke methodologie om tot een onderzoeksresultaat te komen. Aan de andere kant, zo hebben we in eerdere onderzoeken (met wetenschappelijke onderdelen die we ook voor dit onderzoek gebruiken) gemerkt dat er wel in depth kennis nodig is, om software adequaat te gebruiken, vergaarde gegevens te interpreteren, of op een verantwoorde manier om te zetten naar relevante communicatie-adviezen. Hetgeen de mogelijkheden van kennisbescherming dus de facto weer sterk doet toenemen.

Of en hoe de Nederlandse kennispositie versterkt wordt met dit onderzoek

Het onderzoek 'frames met energy' sluit aan bij een ontwikkeling om de alledaagse gesprekken tussen mensen te zien als bron van analyse en mogelijk ook als bron voor verandering. Nieuwe wetenschappelijke inzichten over communiceren in het publieke domein en opgedane kennis aan de hand van onderzochte cases en best practices, stelt bestuurders, beleidsmakers en betrokkenen in staat analyses te maken en te anticiperen op tekenen die wijzen op zorgen van (mede)burgers bij lokale energietransities.

Kennisoverdracht en intellectueel eigendom

Actieve verspreiding

Alhoewel in deze subsidieaanvraag gekozen is voor een *core* van fundamenteel is de praktische toepasbaarheid van de opbrengst van dit onderzoek echter *key*. Het is het consortium te doen om het daadwerkelijk realiseren van meer effect. Daartoe is er expliciet gekozen voor het samenbrengen van juist deze drie partners: de dagelijkse praktijk (de *front runners* van Ús Koöperaasje), de communicatieve kunde van de communicatieadviseurs van EMMA en de gezamenlijke wetenschappelijke inzichten van HG en EMMA.

Met als doel om expliciet praktische resultaten op te leveren, die direct toepasbaar zijn. In de vorm van kennis (masterclasses), een praktische how to (de handreiking) en de benodigde tools (online toolkit). Deze kennisoverdracht houdt bovendien zo veel mogelijk rekening met verschillende leerstijlen van mensen: zo wordt kennis zowel on- als offline aangeboden, terwijl er ook aan actieve (online toolkit en handreiking) en wat meer passieve verwerving (masterclasses) van kennis is gedacht. Op deze manier kan *de facto* iedere burger in Nederland, die zich in zijn wijk of buurt in wil zetten voor een vernieuwend energieonderzoek direct aan de slag. Hetgeen evenzeer geldt voor de bestuurders en uitvoerende professionals uit de energiewereld: ook zij kunnen van diezelfde praktische handvatten gebruik maken.

Evaluatie en reflectie

Onze onderzoekaankpak kent vier werkpakketten. Na ieder werkpakket is een periode van evaluatie voorzien.

Inhoudelijk nodig, aangezien we de geboekte resultaten nodig hebben, om adequaat te kunnen starten met het volgende werkpakket. Tegelijkertijd is dat ook hét moment om met elkaar te bekijken of we in onze aanpak nog in het goede spoor zitten (en, daar waar nodig) aanpassingen te doen).

Zoals we al eerder kort hebben beschreven, hanteren we tijdens de verschillende werkpakketten een iteratieve aanpak. We iken en herijken als onderzoekers onze bevindingen gedurende het proces.

Rechten, vergoedingen, licenties

HG, EMMA en Ús Koöperaasje werken feitelijk volgens het *Creative Commons* model. Onze vergaarde kennis delen we. In praktische zin in de vorm van masterclasses, handreiking en de online toolkit. In theoretisch opzicht delen we uiteraard ook: wel stellen we op prijs dat er naar ons oorspronkelijk werk verwezen wordt (zoals te doen gebruikelijk in een Creative Commons model).

Uitzonderingen moeten we echter maken op het gebied van – bijvoorbeeld – de vergaarde data. Als het bijvoorbeeld om deskresearch gaat, waar de door ons vergaarde data grotendeels afkomstig zijn uit wetenschappelijke publicaties, verhinderen copyrights ons om de achterliggende artikelen te delen. Daar waar het bijvoorbeeld online interacties betreft (vergaard via Coosto) verbiedt de betreffende tool ons om deze data generiek te openbaren.



Financiering de Onderzoekskosten

Geef per deelnemer aan hoe het eigen aandeel in de onderzoekskosten (dus dat deel van de onderzoekskosten dat niet gesubsidieerd wordt) gefinancierd wordt en, indien van toepassing, door wie en onder welke voorwaarden.

zie bijlage Exceldocumenten in deze pdf

Begroting Topsector Energie frames rond energie.xls

Begroting STEM 13 juni_concept.xlsx



Literatuur

Aarts, N. Van Woerkum, C. (2008). *Strategische Communicatie: Principes en Toepassingen*. Assen.

Bosman R., J Avelino, F, Hagroe, S Loorbach, D, Diercks, G. Verschuur G. van der Heijden J. (2013) *Energieke Lente op Komst, – de onmacht van bottum-up en top-down van de energietransitie*.

Buijs, A. Langers, F. Mattijssen T. & Salverda I. (2012) *Draagvlak in de energieke samenleving: van acceptatie naar betrokkenheid en legitimatie*. Alterra-rapport 2362. Wageningen.

Edwards, D.(1997). *Discourse & Cognition*. Londen: SAGE.

Edwards, D. (1998). The relevant thing about her: social identity categories in use In: Charles Antaki, Sue Widdicombe, eds. *Identities in talk*. Londen: SAGE: 15-33.

Edwards, D. & J. Potter (2001). Discursive Psychology. In: A. McHoul & M. Rapley (red). *How to analyse talk in institutional settings. A casebook of methods*. Londen: SAGE.

Continuum International Publishing Group, p. 12-14
Edwards, D. & J. Potter (2001). Discursive Psychology. In: A. McHoul & M. Rapley (red). *How to analyse talk in institutional settings. A casebook of methods*. Londen: Continuum International Publishing Group, p. 12-14.

Hansen, L. & de Vriend, H. *Toekomstbeelden van een duurzame energievoorziening in Nederland Deelanalyses: actorgroepen en drijvende krachten* (juni 2013).

Klarenbeek, A. (2013). A cold case and a warm conversation: Een discoursanalyse van focusgroepen over grootschalig DNA-verwantschapsonderzoek. Conference paper, Etnaal van de Communicatiewetenschap 2014.

Ministerie van Algemene Zaken, Dienst Publiek en Communicatie (2013), *Communicatieonderzoek bij de Rijksoverheid*. Beleidsnota, 1 juli 2013. Den Haag.

Noordelijke Rekenkamer, (2013) *Energie in beweging – Van zaaien naar Oogsten*.

Potter, J. & Wetherell, M. (1987). *Discourse and Social Psychology*. Londen: SAGE.

Potter, J. (1996). *Representing reality: Discourse, Rhetoric & Social Construction*. Londen: SAGE.

Potter, J. (2004). Discourse Analysis. In: M. Hardy and A. Bryman (red). *Handbook of data analysis*. Londen: Sage, p. 607-621.

Rijnja, G. (2012). *Genieten van weerstand*, proefschrift Twente, 2012

Sacks, H., (1987). On the preferences for agreement and contiguity in sequences in conversation, University of Californie, in Button, G & Lee, I.R.E.; *Talk and social organisation*, Clevedon: Philadelphia p.54-70.

Siepel, H., Regtvoort, F., Morssinkhof, G. de Ruiter, F. (2012). *Congruente Overheidscommunicatie- Aansluiting bij Communicatiebehoeften van Burgers*. Bussum.

Schwenke, A (2012). *Energieke Bottom Up in de Lage Landen, De Energietransitie van Onderaf Over vrolijke energieke burgers, zon- en windcoöperaties en nieuwe nutsbedrijven*, Augustus 2012.

Stichting Innovatie Alliantie, (2014) *Thematische Impuls Energie*.

Te Molder, H.F.M. (2009). Discourse theory and analysis. In: S.W. Littlejohn & K. Foss (red). *Encyclopaedia of Communication Theory*, p. 231-269. Londen: SAGE.

Van Ruler, A.A. & Verčič, D. (2005) *Reflective communication management. Future ways for public relations research*. In: International Communication Association (Red.), *Communication Yearbook 29* (pp. 239-273). New Brunswick NJ.

Van Ruler, A. A.(2012) *Met het oog op Morgen. Reflecties op het communicatievak*. Den Haag.

Whitmarsh, L. O'Neill, S., Lorenzoni, I. (2011). *Engaging the Public with Climate Change: Behaviour Change and Communication*, Taylor & Francis.

Veen, M., Gremmen, B., te Molder, H., & van Woerkum, C. (2010). Emergent technologies against the background of everyday life: Discursive psychology as a technology assessment tool. *Public Understanding of Science*. doi: 10.1177/0963662510364202.

Veen, M., te Molder, H., Gremmen, B., & van Woerkum, C. (2012). Competing Agendas in Upstream Engagement Meetings Between Celiac Disease Experts and Patients. *Science Communication*, 34(4), 460-486. doi: Doi 10.1177/1075547011427975.

Verhoeven, Pen Ihlsen, O. (2012). A PR identity for 2010. In: *Public Relations Inquiry*, vol. 1 p. 159-177.

Curricula Vitae

Dr. Annette Klarenbeek

Annette Klarenbeek is Lector Communication & Sustainable Society bij Hanzehogeschool Groningen. Daarnaast is zij als Hoofd docent aan de Hogeschool Utrecht Lectoraat Cross Mediale Communicatie in het Publieke Domein. In 2013-2014 onderzocht Klarenbeek in opdracht van het ministerie Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties het online discourse van dominante stakeholders over ICT en Overheid. Klarenbeek heeft in de periode 2011-2013 in opdracht van politie en Openbaar Ministerie Leeuwarden onderzoek verricht voor de Zaak Vaatstra. Zo onderzocht zij de wijze waarop burgers spraken over de geruchtmakende moord op Marianne Vaatstra aan de hand van een discoursanalyse. Dit onderzoek vormde de basis voor de communicatiestrategie die zij als communicatieprofessional eveneens ontwikkelde en begeleidde. Klarenbeek ontving hiervoor de publieksprijs voor Communicatiemanager 2013 uitgereikt door Logeion, Beroepsvereniging voor Communicatieprofessional. Klarenbeek promoveerde in juni 2012 op haar onderzoek naar sluimerende crisis en overheidscommunicatie aan Wageningen Universiteit. Zij geeft naar aanleiding van haar promotie en haar betrokkenheid bij de zaak Vaatstra jaarlijks vele lezingen over de thema's crisiscommunicatie en discoursanalyse. Haar interesse gaat uit naar de analyse van sociale interacties, waarbij ze zich vooral concentreert op hoe mensen omgaan met risico's in het dagelijks leven. Ze gebruikt de discursieve psychologie daarbij als analytisch perspectief. Klarenbeek startte haar carrière bij Business School Spyros Graduates in Zeist als opleider in strategische communicatie en werkte daarna als onderzoeker/adviseur voor B&A Groep in Den Haag op thema's gerelateerd aan het publieke domein, zoals Wonen, Zorg en Welzijn, Ruimte en Mobiliteit, Onderwijs, Kennis en Arbeidsmarkt, Veiligheid en Bestuur. Binnen de Hogeschool Utrecht onderzoekt zij in het RAAK Publiek project 'The Next Level' het domein van crisiscommunicatie in een context van sociale media. In de afgelopen 10 jaar heeft Klarenbeek vele scripties begeleid veelal op het thema communicatie in het publieke domein.

Klarenbeek heeft ervaring als wetenschappelijk adviseur waaronder een lopend onderzoek over crisisbesluitvorming en crisiscommunicatie in opdracht van het ministerie van Veiligheid en Justitie Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC).

Voorbeelden van recente projecten

Handreiking Discoursanalyse. i.s.w. met de Dienst Publiek en Communicatie van het Ministerie van Algemene Zaken (te verschijnen 2014)
Crossmediale battle de Uithoflijn, studenten van Hogeschool Utrecht ontwerpen risicocommunicatieadviesplannen voor de aanleg van de Uithoflijn. I.s.m. Bestuurs Regio Utrecht (2011-2014)
Gesprekken over de toekomst, een discoursanalyse over de lange termijn strategie van de Belastingdienst in opdracht van Ministerie van Financiën (2010-2011)

Selectie van recente publicaties:

Baetens, T., Klarenbeek, A., Maessen, J., Van Veen, R. & Stinesen, B.: *Framing on ICT*, congrespaper voor CCI Hong Kong 2014
Baetens, Klarenbeek, Maessen, Poelarends, Van Veen, Stinesen: *Scenes of a marriage*, congrespaper voor Euprera, 2014
Berg, A. & Klarenbeek, A. *Communicating Good Energy*: A discursive approach to the legitimization of renewable energy in the Netherlands, congrespaper voor Euprera, 2014
Klarenbeek, A. *De zaak Vaatstra*, een discoursanalyse van burgerfora, congrespaper Etnaal van de Communicatiewetenschappen, 2014 Wageningen Universiteit
Klarenbeek, A. & Renes, R. J., *A cold case and a warm conversation*, Klarenbeek & Renes 2013, congrespaper voor CCI, New York 2013
Klarenbeek A. *Crisis in aantocht!*, een interactioneel perspectief op crisiscommunicatie, dissertatie, juni 2012;
Klarenbeek, A. The interactional problems of crisis entrepreneurs, paper voor the 10th International Conference on Discourse and Organization, Amsterdam Juli 2012

Klarenbeek, A. From whistle blowing to public involvement: A discursive analysis of latent crises, congrespaper voor AWIA Symposium Universiteit Groningen, 2012

Dr. Ton Baetens

Ton Baetens is partner en mede-oprichter van EMMA communicatie. Hij is historicus en bestuurskundige en sinds acht jaar werkzaam bij EMMA communicatie (bij haar voorloper Politiek Online). Hij heeft gewerkt als algemeen secretaris van de Jongerenorganisatie CNV, was directeur van Future Card (maatschappelijke jongerenkaart) en portal manager bij KPN/hccnet. Hij heeft veel ervaring in onderzoek, netwerkanalyses en communicatiestrategieën ten behoeve van overheden en maatschappelijke organisaties. Zo schreef hij verschillende communicatiestrategieën voor bewindspersonen (zoals bijvoorbeeld: hierisministerverhagen.nl en bijbehorend Twitter-account) en adviseerde hij directies rond publieke en communicatieve vraagstukken. Onderzoek naar de impact van de netwerksamenleving, de veranderende overheid en maatschappelijk engagement vormen aandachtspunten in zijn werk.

Hij is naast zijn werkzaamheden bij EMMA communicatie lid van de Raad van Advies van Soda Producties, maatschappelijke ondernemers die met bijvoorbeeld de Voorleesexpres kinderen aan het lezen krijgen.

Onderzoek naar participatie, nieuwe (sociale) media en de netwerksamenleving is een van zijn aandachtspunten in zijn werk. Een kort overzicht van recente publicaties:

AGM Baetens, Tussen droom en daad, De wording van het Utrechtse Stationsgebied, (Den Haag, 2014) In september te verschijnen boek naar de communicatieve en bestuurlijke wording van het sleutelproject Utrecht Stationsgebied. (SEP* Uitgevers)

AGM Baetens, A. Klarenbeek, J. Maessen, R. van Veen, P. Poelarends, *Framing ICT & government*, (CCI Hong Kong), to be published, 2014. Artikel over de moeizame relatie tussen overheid en ICT.

AGM Baetens, A. Klarenbeek, J. Maessen, R. van Veen, B. Stinessen, P. Poelarends, *Scenes of a Marriage, over ICT en framing*, (te verschijnen onderzoek ten behoeve van het ministerie van BZK), Den Haag/Utrecht/ Groningen 2014)

AGM Baetens, *Hoe Arie de Ruijter in Elsendorp verzeild raakte*, (Liber Amicorum Prof. Dr. A. De Ruijter), *to be published oktober 2014*.

AGM Baetens, Op weg naar de responsieve overheid (Den Haag, 2013). Onderzoek voor het ministerie van Algemene Zaken (AZ) over de mogelijkheden en onmogelijkheden van responsiviteit van de Rijksoverheid. AGM Baetens, T. Jütten, Context is King (Den Haag, 2013) Onderzoek, waarin de werking en potentie van Social Media binnen de communicatiestrategie van de Rijksoverheid is geanalyseerd.

AGM Baetens, T. Jütten, J. Maessen, R. Rogers en E. Borra, De Uitzondering op de Regel (Den Haag/ Amsterdam 2013). Onderzoek voor het ministerie van BZK, waarin beschreven is welke mogelijkheden en onmogelijkheden ambtenaren tegenkomen, als zij in de openbaarheid willen treden. In samenwerking met de Universiteit van Amsterdam.

AGM Baetens, Ik is Niks (over vitale coalities rond zorg, wonen en leefbaarheid) (2013). Een onderzoek naar vitale netwerken op lokaal niveau, (SEP* Uitgevers, 2013).

AGM Baetens, *'De ambtenaar als 'frontlijnwerker: het verbinden van arena's als nieuwe manier van werken'* (april 2013).

Artikel te vinden op: www.rijksoverheid.nl/bestanden/...en.../a-artikel-ton-baetens-v3.pdf

AGM Baetens, De Ingenieur en de Buurman (Den Haag, 2012). RMO Advies over de wording van de Noord/Zuidlijn), waarin interactie tussen burgers, netwerk en overheid (december 2012) de spil vormt.

AGM Baetens, *'Casus Noord/Zuidlijn: van klassieke zendmast naar spin in het web'* (2012). Artikel op Socialevraagstukken.nl.

Te vinden op: <http://www.socialevraagstukken.nl/site/2012/12/14/casus-noordzuidlijn-van-klassieke-zendmast-naar-spin-in-het-web/>

AGM Baetens, M. Eysink Smeets, H. Moors, (2011), *'Het bijschaven van de veiligheidsbeleving'*, In: Secondant nr. 5/oktober 2011

AGM Baetens, Van Wijken Weten, In het ondiepe springen: over oude buurten in de netwerksamenleving (Tilburg, 2011) over de verhouding van het openbaar bestuur tot (nieuwe) netwerken. Dissertatie.

Johan ten Brinke

Opgegroeid met mens en arbeid met steeds meer aandacht voor het thema duurzaamheid Geboren in 1955 in een klein Overijssels dorp. Na de middelbareschool, de HBO Sociale Academie afgerond in 1978.

Werkzaam geweest als coördinator en manager in het sociaal cultureel werk.

In 1986 in Friesland (Drachten) gaan wonen en na 25 jaar geheel verbonden met deze provincie.

In 1991, na afronding van de studie Bedrijfskunde in Groningen, de overgestapt gemaakt naar Arbeidsvoorziening Friesland als coördinator Europees sociaal Fonds.

Over menig Onderzoek geadviseerd, zowel in de profit als non profit sector.

Vervolgens hoofd Centrale Staf geworden en de bestuurlijke fusie van Arbeidsvoorziening in Noord Nederland van nabij meegemaakt.

Na de tripartisering in 1999, regio-directeur geworden van KliQ Noord Nederland, 2 jaar later COO van de landelijke KliQ organisatie.

In 2004 eigen onderneming opgericht en vervolgens directeur aandeelhouder geworden bij de FourstaR Groep. Na 6 plezierige en enerverende jaren geheel vrijwillig de keuze gemaakt voor zelfstandigheid door verkoop en overdracht van aandelen.

Thans werkzaam als adviseur, maar ook (op vrijwillige basis) maatschappelijk en actief betrokken bij ontwikkelingen en gebeurtenissen in de samenleving.

AGM Baetens, T. Jütten, A. Ponsioen, J. Stans, De nieuwe regels van het spel (september 2011) RMO Advies, waarin de Raad verkent hoe de netwerksamenleving zich verhoudt tot media en het openbaar bestuur. AGM Baetens, M. Eysink Smeets, H. Moors, Schaken op verschillende borden. Evidence-based strategieën voor communicatie over overlast, verloedering, maatschappelijke onrust, polarisatie en radicalisering. Een onderzoek naar de (on)mogelijkheden, (Tilburg 2011) onderzoek verricht in opdracht van ministerie van V&J. AGM Baetens, *'Herstructureren met empathie, over moderne wijkontwikkeling in Utrecht'* (2011). Artikel in: MO/samenlevingsopbouw, 5, 2011. AGM Baetens, *'Met de noppen in de modder'*, Artikel in: Platform 12, Spin in het Web (2010). AGM Baetens, *'Mensen maken het verschil: succes en falen bij 'Compacte Stedenbouw'* Artikel in Nova Terra, Compacte Stad (2010). AGM Baetens, T. Jütten, J. Stans en L. Otto, 'Een samenleving op drift', (Den Haag, 2010) waarin hij samen met drie auteurs de communicatiekansen van overheid en samenleving onder de loep neemt.

Opleidingen:

Cultuurgeschiedenis, Universiteit Utrecht. (drs.) Master Organisatie, Cultuur en Management aan de Utrechtse School voor Bestuur en Organisatie (USBO) van de Universiteit Utrecht. (MA) Gepromoveerd op een studie naar oude buurten in de netwerksamenleving aan de Universiteit van Tilburg. (Dr.)

Bijlage

Managementsamenvatting

Scenes of a Marriage

Over de verhouding tussen ICT en overheid

'Miljoenen euro's weggegooid met ICT-project', 'Parlementair onderzoek naar ICT kan in februari van start', 'Weer mislukt ICT-project bij de overheid'. Typerende koppen. En illustratief voor de teneur van de berichten die de afgelopen jaren verschenen in Nederlandse media. Koppen die een beeld oproepen van een -op zijn zachtst gezegd- problematische relatie tussen overheid en ICT. Het beeld dat blijft hangen, is dat van een incompetente overheid, die onvoldoende kennis van zaken heeft, als het om het managen van ICT-projecten gaat. Maar is dat eigenlijk wel zo? En zo ja, waar is dat beeld dan op gestoeld?

Als we de media mogen geloven, ontbreekt het 'de' overheid (in dit geval het ministerie van Binnenlandse Zaken) niet alleen aan kennis. Ook de relatie met experts 'buiten de eigen overheid' staat onder druk. En om het allemaal nog wat erger te maken: de overheid heeft nauwelijks zicht hoe met deze berichtgeving in haar corporate communicatie het best kan worden omgegaan. Zicht op het debat, als ook op de voornaamste argumentaties en actoren in het debat ontbreken. Een van de belangrijkste redenen, waarom het zicht op 'buiten' ontbreekt, is de enorme hoeveelheden – potentieel – interessante data die moeten worden doorgeploegd. Met de opkomst van internet, en vooral social media, is het aantal berichten flink toegenomen.

Hetgeen tot de volgende onderzoeksvraag leidde: Welke frames leven er onder experts¹ ten aanzien van ICT-projecten die voor het ministerie van BZK zijn uitgevoerd en welke functie vervullen die frames voor de partijen die het frame naar voren brengen in de periode tussen januari 2009 en september 2013?

In ons onderzoek hebben we met behulp van een mix van kwantitatieve en kwalitatieve methodieken al explorerende zicht gekregen op actoren, argumentaties en frames. We hebben laten zien hoe we 40.000 interacties op verantwoorde manier terug hebben weten te brengen tot 600 relevante interacties, waarvan we er, tot slot, ongeveer 100 met behulp van discoursanalyse zijn geanalyseerd. Met als doel het vergaren van: 'a deeper insight that explicates the basic ideas of

¹ Als definitie van experts hanteren wij de Van Dale (2005). Deze definieert een expert als een deskundige. Dit geeft aan dat het gaat om iemand met specifieke kennis op een bepaald gebied. Maar het hebben van kennis is niet voldoende om expert te zijn. De persoon moet ook als zodanig gezien worden (gezag hebben) binnen een gemeenschap waarbij het zowel kan gaan om peers als om het grote, brede publiek. Hiermee is het concept van expert een sociaal construct, waarbij de kennis en de waardering van de expert relatief zijn ten opzichte van anderen (Mengis 2007). Een belangrijke andere eigenschap van experts is dat zij – door hun grote inhoudelijke kennis en ervaring – in staat worden geacht om effectief te handelen in uitzonderlijke en/of moeilijke situaties en ook snel besluiten kunnen nemen. Door hun kennis en ervaring zijn zij in staat om patronen en kenmerken van situaties te herkennen en te vergelijken. Hierdoor kunnen zij snel schakelen en gericht en nauwkeurig een beperkt aantal handelingsopties uiteenzetten (Hoffman 1996; Klein 1993; Mengis 2007). Door deze eigenschappen, vaardigheden en kennis verwerft een expert autoriteit. Als we het dus over experts hebben doelen we vooral op inhoudelijke experts die werkzaam zijn in het brede ICT-veld, maar ook op enkele hoogbetrokken burgers, die dankzij hun kennis en kunde op hoog niveau aan het debat deelnemen en als leken-experts kunnen worden beschouwd.

communication needed to get in tune with the environment [...] (Van Woerkum & Aarts, 2008, p.4). Om dat doel te bereiken is een conceptueel data reduction framework ontworpen, waarin we uitwerkten hoe we het kaf van het koren hebben gescheiden.

Het ontwerpen van dit framework was verre van gemakkelijk, zo hebben we al werkende weg ontdekt. Niet in de laatste plaats, omdat dit onderzoek een gezamenlijk product is van twee disciplines, die elkaar poogden te ontmoeten. Specifiek gaat het om het werkveld van de communicatiewetenschap (Klarenbeek, etc) en het werkveld van bestuurskundigen (Baetens en Maessen). Met de notie dat ondanks de methodologische bezwaren, die we kunnen opwerpen, er voldoende common ground is, om tot significante resultaten te komen.

Methodologisch taptten we uit verschillende vaatjes: enerzijds gebruiken we inzichten voor een discoursanalyse uit de discursieve psychologie (Potter & Whetherell, 1987, Potter, 1996, Te Molder, 2004), waarbij we taal en conversatie centraal stellen. Daarnaast maken we gebruik van sociaal-constructivistische bestuurskundige inzichten (Deetz, 2000; Boje, 1988; Czarniawska, 1997, Hosking, 2004), waarbij de context en netwerken waarin conversaties plaats vinden, centraal gesteld worden.

In de inleiding hebben we gesteld dat het ministerie aan inzicht ontbreekt op hoe actoren, dominante frames oproepen via hun interacties met de omgeving. Actoren die zich veelal als expert uitgeven in het debat over ICT en Overheid. Een belangrijke verklaring voor het ontbreken van inzicht in hoe deze experts frames oproepen, is simpelweg te vinden in de getallen. Het aantal conversaties en interacties over vrijwel ieder onderwerp neemt enorm toe.

Tegelijkertijd is ook de rol van 'de' expert met ambigüiteit omgeven. Kleine, gemakkelijk te identificeren 'objectieve' experts uit -bijvoorbeeld- kennisinstituten, hebben gezelschap gekregen van honderden anderen. Mol (2005) illustreert treffend hoe het nieuwe begrip *expert* gelezen moet worden: *"As against the singularity*

*of the single truth voiced by the anonymous, objective 'expert', it has been argued that there are many experts with different professional and social backgrounds at all: the word 'lay expert' was invented. And since each of these experts is a different person and comes on the scene from somewhere different, none of them is objective. [...] They look at the world from different standpoints. This means that they see things differently and represent what they have seen in a diversity of ways."*²

Burgers creëren met andere woorden hun eigen waarheden, benoemen (zich) zelf (tot) experts, kiezen eigen bronnen en handelen naar eigen inzicht. Deze constatering, zo stelt Klijn (2009) leidt ertoe dat nieuwe vormen van interactie tussen publiek en overheid ontstaan: *"Such scenarios have led policy practitioners and scholars to seek new forms of governance which connect citizens' groups and societal actors to public policy and thus create the necessary support that is failing as a consequence of the diminishing connections between citizens and traditional organizations."*³ Dat leidt tot verschillende typen en vormen van formele en informele beleidsnetwerken.

In Nederland is beleidscommunicatie dus allang niet meer het primaat van de overheid. Daar waar we in het vorige millennium nog vaststelden dat de publieke agenda grotendeels door politici wordt bepaald en niet door de media of burgers (Kleinnijenhuis, 2003), is er anno 2014 een meervoudig, *multi-layar* en inconsistent patroon van publieke participatie voor in de plaats gekomen. Met Beunders (2008) in het achterhoofd ontstaan dan nieuwe machtige actoren, nieuwe identificaties en nieuwe interacties in netwerken.⁴ Van den Brink (2002) signaleert een steeds mondigere burger die steeds hogere eisen stelt aan de overheid

² Annemarie Mol, 'Ontological Politics. A word and some questions', pp 76 – 77 in: Law, John & Hassard, John, Actor Network Theory and after, (Oxford, Malden, 2005)

³ Erik-Hans Klijn, 'Policy and implementation networks, managing complex interactions' in: Cropper, Steve, Ebers, Mark, Huxham, Chris and Ring, Peter Smith (eds), The Oxford Handbook of Inter-Organizational Relations, (Oxford, 2009) p. 119.

⁴ Henri Beunders, Arthur Edwards, Rebecca Moody, De virtuele lout in het kruitvat, (Erasmus Universiteit Rotterdam November 2008) Eindrapportage van het project 'Micromobilisatie en resonantie door oude media en nieuwe webtechnologieën'

(en aan andere burgers).⁵ Klijn (2009) toont aan dat overheidshandelen mede door deze ontwikkelingen steeds kritischer wordt beoordeeld: “*we [...] witness a more critical attitude towards public authorities and their policy proposals*”. Het vertrouwen van burgers in de overheid staat, met andere woorden, onder toene-mende druk. En op vrijwel ieder relevant beleidsdossier van de Nederlandse overheid: over de aanpak van de economische crisis, Q-koorts, werk, onderwijs, cultuur, verschillen de inzichten.

Rond grote ICT-projecten is deze veranderende houding van de burger bijzonder goed waar te nemen: daar nemen hoog betrokken burgers ‘de’ overheid de maat. En domineren zij – in meer of mindere mate- het publieke en maatschappelijke debat. Frames vervullen een belangrijke rol in dit *nieuwe* discours. We hebben het bijvoorbeeld over een “*laconieke overheid*” of een “*fase van nationale dommieghed*”. Bottom line: de relatie overheid-ICT is een weinig gelukkig huwelijk.

Wat betekenen deze ontwikkelingen nu feitelijk?
Bij elkaar opgeteld zien we ons, als we een discourse analyse willen verrichten, voor een groot aantal uitdagingen gesteld. Allereerst zien we een ‘*sea of data*’. In dit onderzoek hebben we 40.000 relevante berichten met bijbehorende conversaties gevonden. Tegelijkertijd kunnen we, door de veranderende maatschappelijke opvattingen, niet ogenblikkelijk 30.000 berichten als ‘niet-relevant’ bestempelen. Door de veranderende maatschappelijke opvatting over *experts*, weten we op voorhand niet, welke berichten al dan niet relevant zijn. Daarnaast zien we, door de structuur van internet (links, nodes, hubs) dat de klassieke opvattingen over wat nu daadwerkelijk een conversatie is, aan het schuiven zijn. Bij wijze van voorbeeld: een artikel op nrc.nl kan door een hoogbetrokken burger doorgeplaatst zijn op nu.nl, waar het gevonden wordt door een expert, die het vervolgens in een besloten LinkedIngroep plaatst. De discussie aldaar is zó interessant (maar voor de buitenwereld niet te volgen), dat een van de deelnemers er op Twitter over bericht. Ergo: wat ‘is’ nu feitelijk een conversatie? Hoe gaan we om met dergelijke

⁵ Brink, G. van den (2002) *Mondiger of moeilijker? Een studie naar de politieke habitus van de hedendaagse burgers*, WRR Voorstudies en Achtergronden V115, Den Haag: Sdu.

cross-platform communicatiepatronen, die feitelijk de *essentie* van internet behelzen?
En tot slot, weten we dat actoren, die willen agenderen én kennis van internet hebben, heel goed weten hoe internet-netwerken werken en juist gebruik maken van deze vormen van cross-platform conversaties om hun punten kracht bij te zetten.

Leer denken en kijken in: vijf arena's, twee paradigma's

Zoals we uit de vijf casussen hebben kunnen opmaken, laat het speelveld over ICT-projecten van de overheid (onder verantwoordelijkheid van het ministerie van BZK uitgevoerd) zich kenmerken door twee dominante paradigma's, die beiden een eigen rationale hebben voor het analyseren en prioriteren van ICT-projecten.

Het eerste paradigma, dat voornamelijk onder ambtenaren en politici leeft (arena's beleid, bestuur en politiek) bekijkt en beoordeelt het succes of falen van een ICT-project van de overheid vooral vanuit de *maatschappelijke gevolgen* die het project zou kunnen hebben of heeft. Het gaat dan vooral om de maatschappelijke impact. Tegelijkertijd benaderen ICT-experts, ICT-journalisten en belangengroepen dezelfde projecten vanuit een *ICT-perspectief*. Waarbij de belangrijkste vraag luidt of de integriteit van het (centrale) systeem aangetast is, dan wel kans daarop loopt.

Als we dan de overstap naar de verschillende arena's maken, dan valt een tweede constatering te maken. Feitelijk valt op dat het ICT-debat zich over vijf verschillende arena's afspeelt. Het gaat dan achtereenvolgens om:

- > De arena ‘Beleid en bestuur’
(Bijvoorbeeld: Binnenlands Bestuur)
- > De ‘Politieke’ arena
- > De arena van de mainstream-media
(zoals Volkskrant, NRC)
- > De arena van de belangen-groepen
(blogs, fora, maar ook ICT-media)
- > De arena waar ICT-experts en –media zich ophouden (Webwereld, Tweakers)

Leer in je communicatie werken met: drie lessen

Bovenstaande constatering hebben dan ook consequenties voor de manier waarop *frames* dominant kunnen worden. Dergelijke frames worden namelijk geboren in de ICT-media arena en de Belangengroepen-arena. Dit maakt dat het een logische stap is om, nadat we de context nu in beeld hebben, te bekijken welke aandachtspunten we hebben gevonden in onze discursieve analyse van frames.

Ruwweg onderscheiden we op grond van deze discursieve analyse drie aandachtspunten voor de relatie overheid en ICT. Achtereenvolgens gaat het dan om:

- > Het erkennen van zorgen
- > Het gebruik van spreekrecht
- > Gebruikmaking van het *birdseyeperspectief* door experts

Bijlage 2:

Handreiking Discursieve Analyse Bril: DAB

'Discoursanalyse, 'een discursieve benadering' of 'een interactioneel perspectief': allemaal termen die **steeds** vaker opduiken in het domein van de communicatieprofessional. Ze geven een bijzondere manier van kijken naar communicatie weer. Centraal hierin staat de wijze waarop mensen in gesprek met elkaar dingen doen met taal en de effecten daarvan. Door met deze ogen naar interacties te kijken, ontstaat meer begrip en inzicht in gespreksproblemen die mensen ervaren en strategieën die ze gebruiken om hiermee om te gaan.

De recent verschenen **Handreiking Discursieve Analyse**, ofwel de 'Discoursanalytische Bril' (de DaB) is een waardevol en praktisch instrument voor communicatieprofessionals. Het is een kennismaking met de discursieve benadering: het geeft een beeld van stappen bij discoursanalyse, inzichten die dat oplevert en de meerwaarde daarvan voor communicatieprofessionals. Ook wordt in de DaB een voorbeeld beschreven van **discoursanalyse in de communicatiepraktijk: de zaak-Vaatstra**

De DaB is een samenwerking van het lectoraat Communication & Sustainable Society (Hanzehogeschool Groningen), het lectoraat Crossmediale Communicatie in het Publieke Domein (Hogeschool Utrecht) en Dienst Publiek en Communicatie van het Ministerie van Algemene Zaken. Door gesprekken te exploreren met deze handreiking groeit het begrip voor de dynamiek in de omgeving. Daarnaast kan je als communicatieprofessional tot verrassende inzichten komen door te oog hebben voor wat er in gesprekken gebeurt. De DaB sluit zodoende ook mooi aan bij de 'Reflectieve Communicatie Scrum' van prof.dr. Betteke van Ruler (2013): een methode voor het plannen van communicatieacties, met veel aandacht voor het monitoren van datgene waarover mensen in de omgeving van een organisatie praten en voor de manier waarop ze praten.

De discursieve benadering vormt ook een belangrijk speerpunt van het lectoraat Communication & Sustainable Society, waar DR. Het lectoraat onderzoekt op welke wijze mensen communiceren over een duurzame samenleving en de acceptatie van nieuwe duurzame technologieën. Klarenbeek vindt het 'goed als de samenleving zo hard terug praat' en is van mening dat (communicatie)beleid daarop zou moeten inspelen. Veel duurzame uitvindingen en technologieën zijn vaak voor mensen helemaal niet leuk, zegt Annette. Windmolenparken bijvoorbeeld zouden het landschap vervuilen, net als biogasinstallaties, die ook nog eens voor hoofdpijn, misselijkheid en lawaai-en geuroverlast zorgen. De discursieve benadering en de handreiking discoursanalyse helpen om beter te leren begrijpen waar de weerstanden en gevoeligheden van mensen zitten. Dit stelt je in staat om in gesprek te blijven én de stap te kunnen maken naar effectiever communicatiebeleid.

