

Weerstand in Rotterdam!

Een onderzoek naar de psychologie van omwonendenverzet tegen gebruik en bebouwing van de omgeving in Rotterdam

Willem Brakenhoff



Onderzoeksrapport

'Weerstand in Rotterdam'. Een onderzoek naar de psychologie van omwonendenverzet tegen gebruik en bebouwing van de omgeving in Rotterdam. (verkorte versie t.b.v. derden)

Auteur

mr. W.J. (Willem) Brakenhoff BSc

BRAKENHOFF Juridische en Motivationale Oplossingen

www.bkhf.nl

Rotterdam,

september 2017

Voorwoord / toelichting verkorte versie

In 2017 heb ik in Rotterdam onderzoek verricht naar de psychologische mechanismen die schuil gaan achter weerstand van omwonenden tegen (bouw)projecten in hun omgeving. Dit onderzoek heeft geresulteerd in, onder andere, een rapport. Van dat rapport heb ik een samenvatting gemaakt ten behoeve van derden die mogelijk geïnteresseerd zouden kunnen zijn in de bevindingen (gemeenten, projectontwikkelaars, communicatieadviseurs e.a.).

Die samenvatting is het onderhavige document. Hierin zijn de hoofdstukken 2 en 3 (over de methoden van onderzoek en de resultaten van het onderzoek), alsmede de bijlagen en andere tot betrokkenen herleidbare informatie, weggelaten. Dat vanwege de (mogelijk) vertrouwelijke aard ervan. Met betrekking tot de methoden van onderzoek wordt hier slechts opgemerkt dat van een viertal ruimtelijke projecten in Rotterdam inspraak- en zienswijzedocumenten zijn geanalyseerd, en dat is gesproken met indieners van zienswijzen (burgers) en met betrokkenen bij de gemeente Rotterdam.

Het literatuuronderzoek (in hoofdstuk 1) en de conclusies en aanbevelingen (in hoofdstuk 4) vormen naar mijn mening echter een voldoende samenhangend en leesbaar geheel. Mede omdat een (belangrijk) deel van de conclusies en aanbevelingen volgen uit het literatuuronderzoek, en het praktijkonderzoek in grote mate aansluit bij de bevindingen in de literatuur. Dat betekent dat de resultaten, ook geabstraheerd van de onderzochte Rotterdamse praktijk, interessant kunnen zijn voor diegenen die niet in Rotterdam werken en/of wonen.

Willem Brakenhoff,
september 2017

Samenvatting

In Rotterdam bestaat veel weerstand van burgers tegen ruimtelijke projecten. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om bouwprojecten, evenementen en het invoeren van betaald parkeren. Burgers uiten die weerstand vooral door bezwaren (inspraakreacties, zienswijzen, bezwaarschriften) in te dienen tegen (concept)besluiten van de gemeente. Die bezwaren bevatten vaak ook gronden en motieven die niet zakelijk-inhoudelijk zijn. Dat wil zeggen dat ze niet steeds zijn gericht tegen de vaststaande gevolgen van het ruimtelijke project. Veeleer hangen de bezwaren samen met bijvoorbeeld angst voor de onbekende gevolgen van het project, het gebrek aan invloed op de besluitvorming, het gevoel niet serieus te worden genomen door de ontwikkelaar of wantrouwen jegens de gemeente.

Het onderhavige onderzoek is gericht op die niet-zakelijk-inhoudelijke weerstand. Deze wordt in dit rapport aangeduid als 'psychologische weerstand'. Onderzocht is welke psychologische processen ten grondslag liggen aan die weerstand en hoe zoveel mogelijk voorkomen kan worden dat deze weerstand de nu eenmaal onvermijdelijke zakelijk-inhoudelijke belangentegenstellingen tussen gemeente en burger vergroot.

De probleemstelling voor het onderzoek luidt: *'Wat kan de gemeente Rotterdam doen om bij de burger van de gemeente Rotterdam bestaande psychologische weerstand tegen besluiten van bestuursorganen van de gemeente Rotterdam inzake ruimtelijke ontwikkelingen te verminderen?'* Ter beantwoording van de probleemstelling is literatuuronderzoek gedaan naar psychologische weerstandsprocessen en methoden ter vermindering van psychologische weerstand. Tevens is onderzocht welke weerstandsmotieven onder burgers van de gemeente Rotterdam worden aangetroffen. Daartoe zijn met betrekking tot een viertal ruimtelijke projecten inspraak- en zienswijzedocumenten geanalyseerd. Tevens zijn enkele burgers geïnterviewd over hun bezwaren. Ten slotte zijn medewerkers van de gemeente Rotterdam geïnterviewd en is hen gevraagd welke methoden zij in de praktijk hanteren om psychologische weerstand te verminderen.

Uit het onderzoek blijkt dat vooral angst-, identiteits- en rechtvaardigheidsprocessen een rol spelen bij psychologische weerstand in Rotterdam. Dat sluit grotendeels aan bij de bevindingen uit het literatuuronderzoek. De gemeente blijkt vooral in te zetten op participatie. Daarmee gaat zij deels voorbij aan enkele in de praktijk onder burgers voorkomende psychologische processen. Gemeente en burger verschillen bovendien van mening over de kwaliteit van de huidige participatie. Aan de gemeente Rotterdam wordt daarom aanbevolen om het participatieproces beter in te richten. Ook wordt aanbevolen om beter te communiceren met de burger, rekening te houden met zorgen en angst van de burger en om wantrouwen van de burger zoveel mogelijk te voorkomen. Daartoe worden praktische richtlijnen gegeven.

Inhoudsopgave

Inleiding	5
1. Literatuuronderzoek	9
1.1 Inleiding: Weerstand in de psychologie en de ruimtelijke ordening	9
1.2 Aan weerstand tegen overheidsbesluiten ten grondslag liggende psychologische processen	11
1.3 Methoden om psychologische weerstand te verminderen	15
2. <i>Methoden van onderzoek (niet opgenomen in de verkorte versie t.b.v. derden)</i>	
2.1 <i>Verdiepend literatuuronderzoek</i>	
2.2 <i>Dossieronderzoek</i>	
2.3 <i>Interviews</i>	
3. <i>Resultaten (niet opgenomen in de verkorte versie t.b.v. derden)</i>	
3.1 <i>Resultaten van het dossieronderzoek</i>	
3.2 <i>Resultaten van de interviews</i>	
4. Conclusies en aanbevelingen	23
4.1 Conclusies	23
4.2 Aanbevelingen	27
5. Discussie	34
Literatuur- en bronnenlijst	36

Bijlagen: (niet opgenomen in de versie t.b.v. derden)

- 1: Plan van aanpak*
- 2: Script semi-gestructureerd interview burgers Rotterdam*
- 3: Script semi-gestructureerd interview gemeentelijke medewerkers*
- 4: Subcodering*
- 5: Subcodering, hoofdcodering en categorisering*
- 6: Interviews met burgers uit Rotterdam*
- 7: In de literatuur aangetroffen methoden om psychologische weerstand tegen overheidsbesluiten inzake ruimtelijke ontwikkelingen te verminderen*

Inleiding

In de ons omringende wereld vinden voortdurend ruimtelijke ontwikkelingen plaats. Dat betreft bijvoorbeeld de bouw van woonwijken, de aanleg van snel- en spoorwegen, het invoeren van betaald parkeren of het houden van evenementen. Bij al deze ontwikkelingen gaat het om veranderingen van de omgeving. Zoals ook met betrekking tot veranderingen op ander gebied geldt, ontmoeten veel van deze ontwikkelingen weerstand van personen die daardoor worden getroffen.

Weerstand tegen ruimtelijke ontwikkelingen in Rotterdam

Ook in Rotterdam ondervinden ruimtelijke ontwikkelingsinitiatieven regelmatig weerstand. Voor recente gevallen kan worden gewezen op het omwonendenverzet dat de bouw van een depot voor museum Boijmans Van Beuningen heeft ondervonden (NOS, 2016). Verder kan worden gewezen op de weerstand tegen de invoering van betaald parkeren in de wijk Katendrecht (Metro, 2015), het verzet tegen de bouw van een 215 meter hoge woontoren in het Scheepvaartkwartier (De Nieuwspeper, 2016) en de weerstand tegen evenementen en festivals (Vers Beton, 2015).

Mogelijkheden om weerstand tegen ruimtelijke ontwikkelingen te bieden in Nederland

In Nederland zijn er voor de burger in beginsel twee mogelijkheden om weerstand tegen ruimtelijke ontwikkelingsinitiatieven te bieden: de politieke weg bewandelen of de juridische weg bewandelen. In het eerste geval tracht de burger de politiek (gemeenteraad, gemeentebestuur) door beïnvloeding te bewegen om een hem onwelgevallige ontwikkeling te keren. In het laatste geval verzetten burgers zich door inspraakmogelijkheden te benutten of door bezwaar en beroep in te stellen bij bezwarencommissies en rechtbanken. Veel andere (legale) mogelijkheden zijn er niet voor de burger. Omdat de burger veelal niet afdoende ingewijd is in het politieke discours en vaak pas laat in het ontwikkelingsproces verneemt omtrent een op handen zijnde ontwikkeling, rest hem over het algemeen de juridische weg. Het is dan ook vooral door middel van het gebruik van inspraak-, bezwaar- en beroepsmogelijkheden dat de burger zijn weerstand biedt.

Cijfers over weerstand tegen ruimtelijke projecten in Nederland en Rotterdam

Weerstand door burgers tegen ruimtelijke ontwikkelingen komt aldus voornamelijk tot uiting op inspraakavonden (zie bijvoorbeeld de inspraakavonden over de vestiging van asielzoekerscentra: NOS, 2015; RTL Nieuw, 2015), bij bezwarencommissies en bij rechters. Van die mogelijkheden wordt dan ook regelmatig gebruik gemaakt. Zo blijkt uit gegevens van de Raad van State (de afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State is de hoogste rechter op het gebied van het omgevingsrecht) dat in het jaar 2015 2.258 nieuwe zaken aanhangig zijn gemaakt op het gebied van de ruimtelijke ordening (Raad van State, 2016). Hierbij gaat het om landelijke cijfers. Voor de Rotterdamse situatie kan worden gewezen op de cijfers van de Algemene

Bezwaarschriftencommissie. Uit het jaarverslag over 2015 van deze commissie blijkt dat in 2015 281 bezwaarschriften werden ingediend tegen verleende omgevingsvergunningen. In 10,5% van deze gevallen werd tegen de uitspraak op het bezwaar in beroep gegaan bij de rechtbank (Algemene Bezwaarschriftencommissie Rotterdam, 2016).

Zakelijk-inhoudelijke en niet-zakelijk inhoudelijke weerstand

Weerstand die door omwonenden wordt geboden tegen de bouw van bijvoorbeeld een kantoortoren, kan worden gemotiveerd door objectief vaststaande negatieve gevolgen die deze bouw zal hebben voor die omwonenden. Daarbij kan worden gedacht aan bouwoverlast, verlies van zonlicht of de toename van verkeershinder. Is een bouwplan voldoende concreet, dan zijn deze negatieve gevolgen van het project een vaststaand feit. Weerstand die hierdoor wordt gemotiveerd, richt zich tegen de vaststaande gevolgen van de zakelijke inhoud van een besluit tot realisatie van het project. Deze weerstand wordt in het onderzoek dan ook 'zakelijk-inhoudelijke weerstand' genoemd.

Er bestaat ook 'niet-zakelijk-inhoudelijke weerstand'. Deze vorm van weerstand wordt in dit onderzoek 'psychologische weerstand' genoemd. Zij wordt geboden op grond van motieven die niet direct samenhangen met de feitelijk vaststaande negatieve gevolgen van een project. Veeleer wordt zij geboden vanwege *percepties* omtrent dat project, vanwege *emoties* ten gevolge van de bejegening door de initiatiefnemer van het project of door *opvattingen* en *cognities* over de rechtvaardigheid van procedures. Hierbij kan worden gedacht aan de *vrees* voor negatieve gevolgen (als bijvoorbeeld een project nog niet concreet is waardoor die gevolgen nog niet geheel duidelijk zijn) of aan *wantrouwen* (omdat de burger bijvoorbeeld informatie over het project niet vertrouwt) (Burningham, Barnett & Thrush, 2006).

Psychologische weerstand als specifiek probleem

Zakelijk-inhoudelijke weerstand is weliswaar problematisch maar ook gerechtvaardigd. Het dient de burger immers vergeven te worden dat hij opkomt voor zijn belangen wanneer een project deze bedreigt. De uiting ervan dient dan ook door middel van (juridische) procedures gefaciliteerd te worden (hoe 'kansloos' de burger overigens ook is in het ruimtelijk bestuursrecht: Tak, 2011). Dit geldt echter niet voor psychologische weerstand. Psychologische weerstand is immers specifiek problematisch omdat ze zich weliswaar op een project richt maar, anders dan zakelijk-inhoudelijke weerstand, daardoor niet wordt gemotiveerd. Zo kan het voorkomen dat iemand bezwaar indient tegen een gebouw omdat hij vindt dat de gemeente hem in de desbetreffende procedure onheus heeft bejegend (hij voelt zich bijvoorbeeld niet serieus genomen of meent dat de gemeente de burger heeft misleid). De weerstand wordt dan niet opgeroepen door het gebouw zelf, maar door factoren (niet luisteren, misleiding) die feitelijk losstaan van dat gebouw. In die zin is deze weerstand *oneigenlijk*. Schade (in tijd en geld) die projecten om deze reden oplopen, is daarom eveneens oneigenlijk.

Ook is psychologische weerstand specifiek problematisch voor zover ze kan worden gezien als een *symptoom van de kwaliteit van de relatie tussen burger en gemeente*. Is weerstand een gevolg van een gebrek aan aandacht voor de burger (Wolsink, 2005), wantrouwen jegens de overheid (Russo, 2009) of gebrek aan transparantie van de overheid (Coppens, 2007) dan zegt dat veeleer iets over de kwaliteit van de relatie tussen burger en overheid dan over de kwaliteit (en eventueel nadelige gevolgen) van het project. Deze slechte relatie wordt over het hoofd van het project uitgevochten.

Strikt genomen past psychologische weerstand dan ook niet goed in (juridische) procedures die behoren te gaan over de vaststaande gevolgen van een project. Vraag is derhalve hoe de motieven voor psychologische weerstand kunnen worden geadresseerd en hoe zoveel mogelijk kan worden voorkomen dat burgers zich geroepen voelen om deze in (juridische) procedures te uiten.

Aanleiding voor het onderzoek en doel van het onderzoek

Uit een eerste grove analyse van inspraak-, zienswijze- en bezwaardocumenten bleek dat psychologische weerstand in de ruimtelijke-ontwikkelingspraktijk van Rotterdam voorkomt. Die weerstand is problematisch omdat het oneigenlijke schadelijke gevolgen heeft en het een symptoom is van een onvoldoende kwaliteit van de relatie tussen burger en gemeente. Hierin wordt aanleiding gezien om onderzoek te doen naar de psychologische hoedanigheid van die weerstand in Rotterdam en naar mogelijke methoden om die weerstand zoveel mogelijk te voorkomen.

Doel van het onderzoek is om nader inzicht te verkrijgen in de psychologische processen die ten grondslag liggen aan psychologische weerstand. Een ander doel van het onderzoek is om methoden en/of 'best practices' te vinden voor de gemeente om psychologische weerstand tegen ruimtelijke ontwikkelingen te verminderen.

Probleemstelling en deelvragen

Voor het onderzoek zijn de volgende probleemstelling en deelvragen geformuleerd:

Probleemstelling

Wat kan de gemeente Rotterdam doen om bij de burger van de gemeente Rotterdam bestaande psychologische weerstand tegen besluiten van bestuursorganen van de gemeente Rotterdam inzake ruimtelijke ontwikkelingen te verminderen?

Deelvragen

1- *Welke psychologische processen kunnen ten grondslag liggen aan psychologische weerstand tegen overheidsbesluiten?*

2- *Welke psychologische processen voor psychologische weerstand tegen besluiten van bestuursorganen van de gemeente Rotterdam inzake ruimtelijke ontwikkelingen worden onder burgers van de gemeente Rotterdam aangetroffen?*

3- *Hoe trachten medewerkers van de gemeente Rotterdam momenteel psychologische weerstand tegen overheidsbesluiten inzake ruimtelijke ontwikkelingen te verminderen?*

4- *Welke methoden om psychologische weerstand tegen overheidsbesluiten inzake ruimtelijke ontwikkelingen te verminderen worden in de psychologische literatuur aangetroffen?*

1. Literatuuronderzoek

In het hierna volgende wordt het begrip 'weerstand' geïntroduceerd voor zover van belang voor het onderzoek. Vervolgens wordt literatuur besproken die meer specifiek betrekking heeft, en/of kan hebben, op psychologische weerstand tegen overheidsbesluiten. Ten slotte wordt besproken welke methoden in de literatuur worden aangetroffen om die weerstand te verminderen.

1.1 Inleiding: Weerstand in de psychologie en de ruimtelijke ordening

Weerstand in de psychologie

Het begrip weerstand is in de psychologie alom aanwezig. Zo is het een van de centrale begrippen in de gedragstherapie. Weerstand wordt daar gezien als het niet volledig meewerken aan een gewenste gedragsverandering (Van Dam, Schalken, Verhage & Van Tilburg, 2009; Messer, 2002; Miller & Rollnick, 2012). Deze weerstand hangt vaak samen met een concept dat ook in het onderhavige onderzoek een rol speelt, namelijk dat van psychologische 'reactance'. Reactance is de psychologische neiging van personen om zich te verzetten tegen een aantasting van hun (keuze)vrijheid (Steindl, Jonas, Sittenthaler, Traut-Mattausch & Greenberg, 2015).

Andere psychologische deelterreinen, zoals de groepsdynamica, gaan niet zozeer uit van het individu dat weerstand biedt, maar van weerstand als 'systemisch' fenomeen (o.a. Harich, 2012). Bekend is de 'fasetheorie van sociale verandering' (Lewin, 1948). Deze theorie gaat uit van tegen elkaar werkende verander- en weerstandskrachten. Deze wekken elkaar op in een krachtenveld. Voor verandering dient ofwel de veranderkracht te worden vergroot, ofwel de weerstandskracht te worden vermindert. Remmerswaal (2012) noemt als voorbeelden voor weerstandskrachten: tradities, gewoonten, angst en gebrek aan vaardigheden of steun. Een aantal hiervan is van belang voor het onderhavige onderzoek.

In de gezondheids- en organisatiepsychologie denkt men tegenwoordig veeleer in termen van 'veranderbereidheid' ('readiness for change') (Armenakis, Harris & Mossholder, 1993; Choi & Ruona, 2013). Hierbij is sprake van een dimensie die loopt van een lage tot een hoge mate van veranderbereidheid. Is de bereidheid laag, dan is weerstand een mogelijk gevolg. Abdel-Ghany (2014) noemt veranderbereidheid in die zin een voorbode voor de mate van op te treden weerstand in een veranderproces. Diverse processen bepalen de mate van veranderbereidheid. Bouckenooghe (2010) noemt attitudes en persoonlijkheidskenmerken. Hultman (2003) benadrukt de rol van overtuigingen. Volgens het concept van veranderbereidheid wordt weerstand niet gezien als inherent aan een veranderproces of aan de personen die dat proces ondergaan maar als een 'symptoom' van een lage veranderbereidheid (Piderit, 2000). Bij veranderingen moet men zich niet op het symptoom (de weerstand) richten maar op de onderliggende veranderbereidheid (Dent & Goldberg, 1999).

Als algemene relativering dient ten slotte nog te worden gewezen op een normatief aspect van weerstand (in de zin van 'verandering is goed, weerstand is slecht'). In de literatuur over weerstand wordt veelal gekeken vanuit het perspectief van de initiatiefnemer tot de verandering. Op het gebied van de organisatiepsychologie constateren Hendrickson en Gray (2012) dat de werknemer in deze zin vaak als 'sta in de weg' wordt gezien die steeds de voorkeur geeft aan de status quo. Zij menen dat dit vanuit het perspectief van de werknemer evenwel anders is. Vanuit dat perspectief is het bieden van weerstand nu juist een verzet tegen de status quo. Die status quo is er een waarbinnen de initiatiefnemer (de manager) zijn wil tot een bepaalde reorganisatie kan opleggen vanuit een in de status quo ingebakken machtspositie. Dit geldt uiteraard ook in de relatie burger - gemeente.

Weerstand in de ruimtelijke ordening: 'Nimbyisme'

In onderhavig onderzoek mag het concept 'nimbyisme' niet onbesproken blijven. 'Nimby' ('Not In My BackYard') staat voor het weerstandsverschijnsel waarbij mensen voorstander zijn van een bepaalde (ruimtelijke) voorziening, zolang die maar niet in hun nabijheid wordt gerealiseerd. Wordt deze wel in hun nabijheid gerealiseerd, dan stuit deze alsnog op weerstand (Piat, 2000; Young, 1998).

De term 'nimby' komt van oorsprong uit de ruimtelijke ordening. Naar nimbyisme is nog niet veel specifiek psychologisch onderzoek gedaan (Pol, Di Masso, Castrechini, Bonet & Vidal, 2006). Wel zijn er auteurs uit andere vakgebieden (economie, planologie, milieukunde) die zoeken naar psychologische verklaringen voor nimbyisme (Terwel, Daamen & Ter Mors, 2013; Kikuchi & Gerardo, 2009). De meesten zien de oorzaken ervan in egoïsme (eigenbelang) en irrationaliteit (Burningham et al., 2006; Fischel, 2001). Bij irrationaliteit gaat het dan om de ongefundeerde inschattingen die omwonenden zouden maken van de hinder en risico's die zij vanwege een gebouw of voorziening zullen ondervinden. Het aspect egoïsme ziet op het feit dat omwonenden wel de lusten maar niet de lasten van een voorziening zouden willen. De term 'nimby' wordt inmiddels sterk geassocieerd met egoïsme en irrationaliteit (Wolsink, 2005).

Steeds meer schrijvers menen echter dat egoïsme en irrationaliteit niet de enige motieven zijn voor weerstand tegen ruimtelijke ontwikkelingen (Ford, Ford & D'Amelio, 2008; McAvoy, 1998). Devine-Wright (2009) ziet bijvoorbeeld niet zozeer een eigenbelang als motief voor weerstand als wel een omgevingsbelang, gedacht vanuit plaats- of omgevingsgerelateerde identiteitsprocessen. Volgens deze gedachte maakt de omgeving van mensen deel uit van hun identiteit en bieden zij weerstand tegen datgene wat die identiteit bedreigt. Wolsink (2000) spreekt zelfs over de 'nimby-mythe'. Hij ontwaart met betrekking tot weerstand tegen windmolenparken bijvoorbeeld veeleer rechtvaardigheidsmotieven en landschappelijke waarden dan 'backyard motives' zoals eigenbelang en irrationaliteit (Wolsink, 2005). Om deze reden pleiten sommige schrijvers ervoor om de term 'nimby' te laten vervallen (o.a. Cotton, 2013).

1.2 Aan weerstand tegen overheidsbesluiten ten grondslag liggende psychologische processen

In de literatuur worden vele psychologische processen voor weerstand genoemd die mogelijk ook van belang zijn voor weerstand tegen overheidsbesluiten. Het gaat onder andere om: 'attitudes' (een 'mening' ten aanzien een onderwerp zoals een ruimtelijke ontwikkeling), eigenbelang, persoonlijkheid (open staan voor verandering), gehechtheid aan een plaats, angst, gebrek aan zelfvertrouwen en wantrouwen. Enkele processen worden in de literatuur relatief vaak besproken. Het gaat om: 1) angst-, 2) attitude-, 3) rechtvaardigheids- en 4) identiteitsprocessen. Op deze wordt nader ingegaan.

Angst

In de literatuur worden emoties (o.a. Bovey & Hede, 2001a en 2001b), met name angst, veel genoemd als psychologische processen die tot weerstand kunnen leiden (o.a. Heywood, Missingham & Kenley, 2002; Gesme & Wiseman, 2010; Weeks, Roberts, Chonko & Jones, 2004; North Carolina Housing Coalition, z.d.). Zo noemen Burningham et al. (2006) de vrees voor schadelijke gezondheidsgevolgen die een bepaalde ruimtelijke ontwikkeling tot gevolg zou kunnen hebben als oorzaak voor weerstand tegen ruimtelijke ontwikkelingen. Van belang daarbij is hoe omwonenden het risico op schade en gevaar inschatten (Pol et al., 2006; Schively, 2007). Wordt dat gevaar of de kans op schade hoog ingeschat, dan kan, in samenhang met de bij omwonenden bestaande verlies-aversie, weerstand optreden (Travaille, 2013). De vrees kan ook betrekking hebben op verandering van de omgeving. Omwonenden kunnen een zekere verbondenheid hebben met de plaats waar zij wonen ('place attachment') en daarmee vrees hebben voor verandering van een hen bekende omgeving (Devine-Wright, 2009). Deze vrees betreft de angst voor verlies van het bekende en heeft als zodanig een relatie met de hierna te bespreken identiteitsprocessen. Een bekende en als veilig ervaren context kan namelijk onderdeel uitmaken van iemands identiteit (Abdel-Ghany, 2014).

Angst voor verandering (zoals de verandering van leefomgeving) wordt vaak als een irrationele respons afgedaan (Burningham et al., 2006). Baker (1989) stelt (met betrekking tot reorganisaties) echter dat angst voor verandering geen irrationele respons is. Personen die met veranderingen te maken krijgen, zullen namelijk steeds bezien welke gevolgen deze voor hen zullen hebben. Dit kan gepaard gaan met opwinding en angst voor het onbekende. Zeker wanneer niet afdoende informatie wordt verstrekt, zal de stress toenemen. Angst is dan in die zin niet irrationeel, dat zij een zekere signaalfunctie heeft. Ze wijst op een informatielacune. De vrees kan aanzetten tot een rationele actie, zoals het zoeken van informatie.

Andere oorzaken voor weerstand die een zekere samenhang hebben met angst zijn faalangst, voorkeur voor stabiliteit, zelfvertrouwen (of gebrek daaraan) en onzekerheid (Walinga, 2008). Deze factoren hangen samen met de persoonlijkheid van een persoon. Zo koppelt Bouckenoghe (2010)

angst als oorzaak voor weerstand aan persoonlijkheidskenmerken als 'openness' (het openstaan voor nieuwe ervaringen) en aan persoonlijke 'copingstijlen' (de wijze van omgaan met stress). Staat men als persoon open voor nieuwe ervaringen dan zal een verandering minder snel tot angst leiden. En ook een probleemgerichte copingstijl blijkt gevoelens van angst te kunnen tegengaan. Personen met een dergelijke copingstijl gaan met stress om door zich te richten op de oorzaak ervan. Dat doen zij bijvoorbeeld door nieuw gedrag of vaardigheden aan te leren of door informatie te zoeken over een nieuwe situatie. Het verschilt van copingstijlen die bijvoorbeeld gericht zijn op het gevoel van angst zelf (waarbij men naar methoden zoekt om direct op deze emotie in te grijpen zoals het zoeken van afleiding of het doen van ademhalingsoefeningen) (Morrison & Bennett, 2013).

Belangrijk gevolg van angstprocessen is de in de literatuur besproken voorkeur voor status quo (Kay, Gaucher, Peach, Laurin, Friesen, Zanna & Spencer, 2009; Samuelson & Zeckhauser, 1988). Kahneman (2013) spreekt in dat verband over 'status quo bias', dat wil zeggen een voorkeur van het individu voor handhaving van de bestaande situatie. Hij stelt dat angst voor verlies ('verlies-aversie') een oorzaak is voor een sterke behoudende kracht die weerstand biedt aan veranderingen.

Attitude

Angst staat niet op zichzelf als weerstandsproces. Zo ziet Chen (2013) net als Hultman (2003) en Lines (2005) een samenhang tussen verandering, angst en attitude. Een attitude van een persoon is zijn evaluatie of waardering van iets en/of zijn mening over iets. Dat 'iets' wordt ook wel het 'attitudeobject' genoemd (Bohner & Dickel, 2011). Lines (2005) ziet verandering als zodanig als een attitudeobject. De verandering van leefomgeving is in die zin eveneens een attitudeobject. Burningham et al. (2006) noemen attitudes dan ook als een van de persoonlijke motieven voor weerstand tegen ruimtelijke ontwikkelingen (zo ook Heywood et al., 2002).

Bij de evaluatie van een attitudeobject kunnen drie dimensies worden onderscheiden: een cognitieve (overtuigingen), affectieve en gedragsmatige component (De Vries, Modde & Stoeller, 2009). Uit taalkundig onderzoek van Heywood et al. (2002), waarbij zij woorden hebben geanalyseerd die opposanten van ontwikkelingen gebruiken, blijkt dat veel weerstand een affectieve component heeft. Coppens (2007) ziet een meer individu-overstijgend, oftewel gemeenschappelijk, aspect van attitudes als oorzaak voor weerstand, namelijk lokale attitudes (dat zijn attitudes die bewoners van een bepaald gebied met elkaar delen).

Zijn attitudes eenmaal gevormd, dan zijn zij volgens Lines (2005) de bril waardoor iemand informatie filtert. Informatie die past bij de attitude (of het 'attitude-cluster': het totaal van de door iemand gehuldigde attitudes) wordt gemakkelijker onthouden dan informatie die daar niet bij past. Attitudes zijn zeer moeilijk te veranderen en worden volgens Crawley (2009) deel van de persoonlijkheid. Ze worden gevormd ('attitude formation') door leren, ervaring, sociale invloed en erfelijke factoren (De Vries et al., 2009). Lines (2005) stelt dat attitudes worden gevormd door overtuigingen en emoties.

Crawley (2009) heeft attitudes van personen ten aanzien van asielmigranten beschreven. Hij constateerde dat de attitude van mensen ten aanzien van het attitudeobject (in zijn geval asielmigranten) mede gebaseerd is op de mate waarin zij vinden dat dat object rechtvaardig tot stand is gekomen (bijvoorbeeld de rechtvaardigheid van het asielbeleid). Ook Lines (2005) meent dat rechtvaardigheid ('procedural justice') invloed heeft op de vorming van attitudes ten aanzien van verandering. Voor ruimtelijke ontwikkelingen zou dat betekenen dat de mate waarin omwonenden menen dat een bouwwerk rechtvaardig tot stand is gekomen, hun attitude ten aanzien van dat gebouw bepaalt. Dit vormt aanleiding om nader in te gaan op de rol van rechtvaardigheid bij psychologische weerstand.

Rechtvaardigheid

Pol et al. (2006) menen dat weerstand tegen ruimtelijke ontwikkelingen is gerelateerd aan gepercipieerde onrechtvaardigheid ('perceived inequity'). Hierbij gaat het om de *psychologie* van rechtvaardigheid. Dat dient volgens Hollander-Blumoff (2011) nadrukkelijk te worden onderscheiden van *juridische* rechtvaardigheid. Bij die laatste is vooral de vormgeving van procedures van belang ('due process') terwijl het bij de psychologische benadering vooral om de perceptie (of ervaring) gaat. Gross (2007) constateert dat een als rechtvaardig ervaren procedure eerder leidt tot acceptatie van de uitkomst van het proces. Ook als die uitkomst in zekere mate ongewenst was.

Uit onderzoek van Smith en McDonough (2001) blijkt dat op de perceptie van rechtvaardigheid vooral van invloed zijn: de mate van representatie (de mate waarin iemands belang wordt vertegenwoordigd), de mogelijkheid zich te doen horen ('voice'), consideratie (de mate waarin met iemands belang rekening wordt gehouden), logica en uitkomst. Kikuchi en Gerardo (2009) leiden uit onderzoek af dat wanneer geen sprake is van daadwerkelijke participatie met betrekking tot ruimtelijke ontwikkelingen, de procedure niet als 'fair' wordt ervaren en er wantrouwen ontstaat ten aanzien van de initiatiefnemers. Kunard en Moe (2015) onderscheiden de volgende componenten van rechtvaardigheid: eerlijkheid, 'voice', onpartijdigheid en transparantie.

Coppens (2007) waarschuwt in verband met het vereiste van transparantie voor het gevaar van 'selffulfilling prophecy' wanneer initiatiefnemers bij voorbaat uitgaan van weerstand en om die reden zo weinig mogelijk informatie delen met omwonenden (zo ook Ford & Ford, 2009). Dit gebrek aan transparantie beïnvloedt de gepercipieerde rechtvaardigheid namelijk negatief. Het gevolg daarvan is een mogelijke negatieve attitude ten aanzien van de ruimtelijke ontwikkeling. Russo (2009) en Kramer (1998) wijzen er ook op dat personen geneigd zijn verklaringen en (complot)theorieën te zoeken achter zaken die niet worden geopenbaard. In dat verband wordt gesproken van 'diëtologica' (het zoeken naar 'wat achter iets schuilt', of naar een 'complot'). Daarbij gaat het om een attributie die wordt gevoed door argwaan en wantrouwen. Van dit mechanisme is ook sprake in geval van oneerlijke of 'schimmige' procedures of ongerechtvaardigde uitkomsten van procedures. Men tracht die te verklaren aan de hand van zelf bedachte duidingen en theorieën.

Verscheidende schrijvers constateren verder dat personen pas daadwerkelijk over rechtvaardigheid gaan nadenken, als (ruimtelijke dan wel organisatorische) ontwikkelingen dichtbij komen en een gevaar dreigen te worden voor persoonlijke belangen (Folger & Skarlicki, 1999; Gross, 2008; Wolsink, 2007; Smith & Klick, 2007).

Opmerking verdient ten slotte dat de aan 'rechtvaardigheidspsychologie' ten grondslag liggende mechanismen in de literatuur worden gesitueerd in het brein en worden verbonden aan evolutietheorieën. Tabibnia en Lieberman (2007) constateren dat het brein een beloningssysteem heeft dat geactiveerd wordt door de perceptie van rechtvaardigheid. Het gaat volgens hen dan ook niet om aversie tegen onrecht, maar om de beloningsaspecten van rechtvaardigheid. Ze benadrukken het belang van 'being treated fairly'. Rechtvaardig behandeld worden, is een blijk van inclusie ('erbij horen'). Dat heeft evolutionaire voordelen. Ook Binmore (2007), Cushman, Young en Hauser (2006) en Martijn en De Vries (2009) benadrukken de evolutionaire voordelen van rechtvaardigheid ('fair play'). Koper, Van Knippenberg, Bouhuijs, Vermunt en Wilke (1993) menen dan ook dat een als onrechtvaardig ervaren behandeling het zelfvertrouwen van het subject aantast (zo ook: Langendijk, Dijke & De Cremer, 2009). Daarmee lijkt een relatie te bestaan tussen rechtvaardigheid en angst.

Identiteit

Hiervoor kwam aan de orde dat personen vooral geneigd zijn in termen van rechtvaardigheid te denken als hun belangen concreet bedreigd worden. Gross (2008) noemt als een van die belangen identiteit. Abrams en Randsley de Moura (2002) zien een samenhang tussen rechtvaardigheid, relatieve deprivatie (het gevoel in vergelijking met anderen tekort te komen), sociale identiteit en de bereidheid van personen om aan sociaal protest (of collectieve actie) mee te doen.

Een aantal schrijvers koppelt weerstand aan identiteit en identiteit aan, onder andere, plaats of omgeving (Schuijers, 2012). De gedachte is dat personen een emotionele band met hun omgeving hebben. Cotton (2013) bespreekt in dit verband de 'sense of place' en 'sense of place attachment' (gehechtheid aan een plek of omgeving). Een hiermee samenhangend concept is dat van 'omgevingsidentiteit' ('place identity'). Deze 'sense of place attachment' en 'place identity' zijn concepten uit de omgevingspsychologie (zie o.a. Proshansky, 1974). Het vakgebied van de omgevingspsychologie houdt zich bezig met de invloed van de mens op de omgeving en vice versa. De invloed van de omgeving op de mens is met name dat iemands leefomgeving deel uitmaakt van zijn identiteit (Giesecking, 2014; Schuijers, 2013). Devine-Wright (2009) beschouwt het bieden van weerstand tegen een ruimtelijke ontwikkeling als een handelen ter bescherming van de eigen omgeving en daarmee van de eigen identiteit.

Een ander belang van identiteit is gelegen in het feit dat ze een rol speelt bij de vorming van attitudes. Zo beschrijft Crawley (2009) de belangrijke rol van de sociale omgeving, en daarmee van de sociale identiteit, bij de vorming van attitudes ten aanzien van asielmigranten. Personen laten zich bij de

vorming van hun mening vaak leiden door hun sociale omgeving. Daarom zien veel schrijvers een belangrijke rol voor identiteit bij de deelname van personen aan sociaal protest en collectieve actie (Klandermans & Van Stekelenburg, 2014; Dixon, & Roscigno, 2003; Abrams & Randsley de Moura, 2002; De Weerd & Klandermans, 1999). Klandermans, Sabucedo, Rodriguez en De Weerd (2002) stellen dat een gevoel van collectieve identiteit participatie in collectieve actie stimuleert (zie ook: Klandermans, 2004). 'Zien' protesteren, 'doet' kennelijk protesteren. Het gaat deze schrijvers derhalve niet om omgevingsidentiteit ('place identity') maar om identiteit die personen ontleen aan de sociale groep waarmee men zich identificeert ('social identity'). Uit sociale identiteiten kunnen naast attitudes ten aanzien van een ruimtelijke ontwikkeling ook in- en outgroupmechanismen voortvloeien, zoals 'wij-zij-denken'. Die mechanismen kunnen negatieve attitudes tot gevolg hebben ten aanzien van de 'opponenten' bij een ontwikkelingsproces (zoals wantrouwen of antipathie ten aanzien van initiatiefnemers of ambtenaren) (Huddy, 2013). Daarmee lijkt een relatie te bestaan tussen identiteit en attitudes.

Relaties tussen de processen

Geen van de beschreven processen staat op zichzelf. Zij zijn daarentegen veeleer verschillende en gelijktijdige facetten van weerstandsverschijnselen. De processen hangen met elkaar samen en ontstaan gelijktijdig, waarbij geen eenduidige causaliteitsrichting bestaat. Er is geen 'eerste oorzaak' aan te wijzen voor weerstand. Zo kan niet worden gesteld dat weerstand is te wijten aan angst en dat de andere processen op hun beurt uit angst voortvloeien. Datzelfde geldt voor attitudes, identiteit en rechtvaardigheid. Geen van deze processen is een 'eerste oorzaak'. Het is veeleer zo dat de processen elkaar over en weer beïnvloeden. In die zin leidt bijvoorbeeld angst tot attitude maar leidt attitude op zijn beurt tot angst. Zo hebben personen bijvoorbeeld bestaande attitudes ten aanzien van rechtvaardigheid maar heeft de gepercipieerde rechtvaardigheid op zijn beurt weer gevolgen voor de attitudes in een concreet proces. En veranderingen leiden bijvoorbeeld tot een zekere mate van angst en weerstand welke op hun beurt rechtvaardigheidsgevoelens aanwakkeren. Terwijl, andersom, de mate van rechtvaardige bejegening in een procedure weer invloed heeft op angstprocessen.

1.3 Methoden om psychologische weerstand te verminderen

In de literatuur zijn vele methoden en 'best practices' aangetroffen om psychologische weerstand te verminderen. Een aantal van deze methoden is aangetroffen in literatuur die specifiek betrekking heeft op weerstand tegen ruimtelijke ontwikkelingen. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om participatie, het corrigeren van misinformatie en het aanbieden van compensatie aan de burger. Andere methoden zijn aangetroffen in literatuur met betrekking tot bijvoorbeeld gedrags- en organisatiepsychologie. Te noemen zijn het wekken van vertrouwen, het beantwoorden aan emotionele behoeften en het richten op gezamenlijke waarden. Enkele vaak in de literatuur genoemde methoden worden hier besproken.

Het bevorderen van participatie

Een van de meest voorgestelde methoden om psychologische weerstand te verminderen is om de burger in de ruimtelijke ontwikkeling te laten participeren. Krens (2011) en Pol et al. (2006) koppelen deze methode aan het 'fairness-motief' en/of 'equity-motief' (rechtvaardigheidsmotief) voor weerstand. Door middel van participatie wordt de burger in de gelegenheid gesteld om zich te laten horen en voor zijn belangen op te komen. McKay, Kuntz en Naswall (2013) koppelen participatie aan het angstmotief voor weerstand. Participatie geeft de burger volgens hen een 'sense of ownership' en daarmee een perceptie van controle. Schively (2007) en McKay et al. (2013) stellen voor om de burger weerbaar te maken door hem bij ruimtelijke ontwikkelingen toe te staan om zich door eigen deskundigen te laten bijstaan en/of zulks te faciliteren. Ook dat geeft die burger een gevoel van controle dat angstmotieven voor weerstand kan verminderen.

Edelenbos, Domingo, Klok en Tatenhove (2006) onderscheiden verschillende vormen van participatie. Deze zijn in de vorm van een 'participatieladder' gerangschikt waarbij geldt dat hoe hoger een participatiewijze op de ladder staat, des te meer de participant zeggenschap heeft in het ontwikkelproces. Onderscheiden worden, van onder naar boven op de ladder: informeren, raadplegen, adviseren, co-produceren en meebeslissen.

Met name Wolsink (2000, 2005, 2007) ziet in de huidige 'top-down-benadering' van ruimtelijke procedures in Nederland (waarbij plannen van hogerhand aan de burger worden opgelegd) een bron van weerstand. Hij pleit daarom voor participatie in een 'fair' en 'open' beslissingsproces waarbij sprake is van samenwerking tussen burger, overheid en initiatiefnemer (zo ook: Mathew, Sulphery & Rajasekar, 2014). Edelenbos et al. (2006) pleiten ervoor om burgers al vroeg in een ontwikkelingsproces te betrekken en om de initiatiefnemer van het project te dwingen om met hen te onderhandelen (zie ook McKay et al., 2013). Baker (1989) waarschuwt wél dat van participatie enkel gebruik dient te worden gemaakt wanneer de betrokkenen daadwerkelijk invloed hebben. Ook dient de overheid serieus gecommitteerd te zijn aan de participatie (Edelenbos et al., 2006). Hierbij is het zaak om voorafgaand aan participatie duidelijk voor ogen te hebben welke aspecten van de ontwikkeling door participatie kunnen worden gewijzigd (Federation of Canadian Municipalities, 2009).

Participatie wordt door de overheid nogal eens slechts met de mond beleden (Stokes, 2012). De oorzaak daarvan kan zijn gelegen in het feit dat de overheid zich met betrekking tot participatie in een spagaat bevindt. Enerzijds geeft het overheidsbesluiten een zekere democratische legitimatie. Anderzijds heeft participatie soms ongewenste effecten. Zo wijzen Irvin en Stansbury (2004) er op dat door snelle en eenmalige participatie genomen besluiten eerdere moeizaam tot stand gekomen compromissen tussen tegengestelde belangengroepen al te eenvoudig terzijde kunnen zetten. Het is bij participatie echter van groot belang om als gemeente tegenover de burger eerlijk te zijn over de invloed die hij in het kader van participatie heeft (Cotton, 2013; Edelenbos et al., 2006).

Het bevorderen van rechtvaardigheidspercepties

Het belang van een eerlijke procedure ('fair process') is met name dat eerlijkheid door betrokkenen veelal van groter belang wordt geacht dan de daadwerkelijke uitkomst van het proces (Gross, 2008). Gross spreekt in dat verband over de 'myth of self-interest'. Smith en McDonough (2001) menen zelfs dat een 'fair process' nog belangrijker is dan daadwerkelijke invloed in het kader van participatie. Van Stekelenburg en Klandermans (2013) merken in dat verband op dat mensen het belangrijker vinden hoe ze in een proces worden behandeld dan wat de uitkomst is van dat proces. Ook als de gevolgen van een veranderproces negatief zijn of een 'verlies' inhouden voor betrokkenen, kan een 'faire' behandeling veel weerstand wegnemen (Hendrickson & Gray, 2012; Folger & Skarlicki, 1999).

Participatie draagt in ieder geval bij aan de perceptie van een eerlijke procedure (Pol et al., 2006). Daarnaast blijken vooral representatie, de mogelijkheid zich te doen horen ('voice'), consideratie, logica en een billijke uitkomst van belang te zijn voor de perceptie van rechtvaardigheid (Smith & McDonough, 2001). Kunard en Moe (2015) noemen het belang van transparantie, eerlijkheid en onpartijdigheid in de procedure. Coppens (2007) acht in verband met het vereiste van transparantie een open en proactief informerende houding van de gemeente van belang. Tyler (2000) benadrukt het belang van een neutrale, betrouwbare, waardige en respectvolle opstelling van de gemeente.

Het wegnemen van angst

In de literatuur wordt voorgesteld om duidelijk te zijn over de gevolgen van een verandering (Gesme & Wiseman, 2010; Weeks et al., 2004). Dat kan, naast het eerder genoemde weerbaar maken van de burger, een deel van de angst bij betrokkenen wegnemen. De Federation of Canadian Municipalities (2009) stelt voor om de gevolgen van de ontwikkeling (zoals een bouwwerk) zo concreet mogelijk in beeld te brengen voor de burger, bijvoorbeeld middels visueel materiaal en 3D-technieken. Baker (1989) stelt dat het geven van negatieve informatie over een verandering nog altijd beter is dan het niet verstrekken van informatie. Hultman (2003) merkt hierbij op dat wanneer een verandering in vage en bedekte termen aan betrokkenen wordt voorgelegd, weerstand veelal het gevolg zal zijn. Veranderingen van de leefomgeving dienen dan ook zo concreet, eerlijk en transparant mogelijk aan de burger te worden voorgespiegeld.

Het belang van transparantie is dan ook niet enkel gelegen in de gepercipieerde rechtvaardigheid van een ontwikkelingsprocedure, maar ook in het verminderen van angst (Pol et al., 2006). Het proactief verstrekken van concrete informatie en een open en transparante houding tegenover omwonenden van een project voorkomen ook dat zij een op angst gebaseerde eigen invulling gaan geven aan informatielacunes (Russo, 2009).

Het verbeteren van de communicatie

Bij de hiervoor besproken methoden kwamen al enkele communicatieve aspecten aan de orde (transparantie, duidelijk informeren, het geven van 'voice' aan de burger). Ook de communicatieve

aanbeveling om burgers niet te 'framen' als 'sta in de weg' kwam impliciet al kort aan de orde. Daaraan kan hier worden toegevoegd dat een frame in-/outgroupmechanismen zoals groepsdenken en wij-zij-categorisatie kan oproepen. Die mechanismen kunnen de communicatie tussen opposanten bij een ruimtelijke ontwikkeling vertroebelen (Gordijn & Wigboldus, 2009; Van Dijk & Van Knippenberg, 2009). Wolsink (2005) wijst er op dat communicatie zijn doel zal missen indien deze niet wordt gericht op hetgeen de burger daadwerkelijk bezig houdt. Daarom zal een communicatiestrategie die van het frame van 'de irrationele en egocentrische burger' uitgaat, zijn doel missen. Irrationaliteit en egoïsme zijn immers niet de (enige) motieven van de burger. Het frame van 'de weerspannige burger' kan er ook toe leiden dat de gemeente uit angst voor die weerspanningheid minder transparant zal communiceren (Coppens, 2007).

Enkele verdere aanbevelingen voor communicatie die uit de literatuur blijken, zijn de volgende. Schively (2007) stelt dat op zorgen van de burger dient te worden gereageerd. Daarbij dient de gemeente duidelijk te zijn over de gevolgen die een project zal hebben voor de omgeving. Hij benadrukt daarbij het belang van het wekken van vertrouwen. Informeel communiceren werkt hierbij beter dan een al te formele opstelling. Voorgesteld wordt dan ook om als initiatiefnemer tot een verandering er niet mee te volstaan om op een podium tegenover een grote, anonieme, groep mensen ('crowd') te gaan staan (Bunker & Alban, 2005). Remmerswaal (2013) adviseert in gelijke zin om grote groepen mensen bij verandertrajecten af en toe in kleinere (sub)groepen te verdelen (zie ook Fuller, Griffin & Ludema, 2000). Dat neemt de indruk van een 'top-down-benadering' van een verandertraject weg. Een confrontatie met een grote groep mensen creëert bovendien een (te) grote afstand tussen gemeente en de burgers in die 'crowd' en bevordert mogelijk het ontstaan van in-/outgroupmechanismen en daarmee vooroordelen en stereotyperingen (Gordijn & Wigboldus, 2009; Stott & Reicher, 1998).

De Federation of Canadian Municipalities (2009) adviseert om te variëren in communicatiekanalen en -fora. Nu eens is het beter om één op één te communiceren, dan weer is het beter om in (kleine) groepen te spreken. Cotton (2013) meent dat men goed dient te weten wie het publiek - de omwonenden - nu eigenlijk is. Volgens hem moet bij communicatie niet worden uitgegaan van een 'one size fits all' benadering. Hultman (2003) stelt in die zin dat men zich bij communicatie moet richten op de specifieke overtuigingen ('beliefs') van de betrokkenen. Volgens Hultman vloeien emoties voort uit overtuigingen en zal men derhalve zijn communicatie en informatie moeten richten op die overtuigingen. Dat betekent in concreto het aanreiken van informatie en feiten. Heywood et al. (2002) waarschuwen echter dat indien emoties (angst, woede) al aanwezig zijn en hun invloed hebben op de attitudes van betrokkenen (wantrouwen), het verder aanreiken van feiten en informatie minder zinvol is. Nieuwe informatie wordt dan beoordeeld door de bril van die emoties en attitudes (zie ook Crawley, 2009). Daarom stellen zij dat eveneens moet worden beantwoord aan de desbetreffende emotionele behoeften. Bij het beantwoorden aan emotionele behoeften kan ook worden gedacht aan een respectvolle omgang met de burger. Zo kan weerstand worden verminderd door personen te

erkennen in hun status, door de sociale en omgevingsidentiteit te respecteren en door oprechte aandacht te tonen (Murtagh, Gatersleben & Uzzell, 2012). Tevens wordt in de literatuur het belang van goed luisteren benadrukt (Ford & Ford, 2009; Gesme & Wiseman, 2010). Hierbij is ook van belang dat gemeente en initiatiefnemer toegankelijk en benaderbaar zijn voor de burger (John Jay College of Criminal Justice & The Fortune Society, 2011). Onjuiste informatie dient weliswaar te worden rechtgezet tegenover de burger maar men dient op te passen voor het zg. 'backfire effect' op basis waarvan het rechtzetten van informatie mispercepties juist kan vergroten (Nyhan & Reifler, 2010). Dit effect hangt samen met het 'informatiefilter' dat mensen in de vorm van attitudes hanteren.

Verder wordt er door de Federation of Canadian Municipalities (2009) voor gepleit om bij het publiek medestanders ('allies') te zoeken en deze in hun communicatie met andere omwonenden weerbaar te maken en te steunen. Dit advies is gebaseerd op het verschijnsel van 'sociale vergelijking' op basis waarvan mensen voor de vorming van attitudes geneigd zijn zich te conformeren aan referentiegroepen, zoals (overtuigend communicerende) mede-omwonenden (De Vries et al., 2009).

Ten slotte wordt in de literatuur benadrukt dat de wijze van communicatie, of de communicatiestrategie, tevoren goed moet worden voorbereid (Crawley, 2009; Edelenbos et al., 2006). Daarbij verdient het tevens aanbeveling om de te verwachten weerstand tevoren in beeld te brengen. Armenakis et al. (1993) en Holt, Armenakis, Feild en Harris (2007) hebben dan ook voorgesteld om de mate van veranderbereidheid binnen een organisatie voorafgaand aan een door te voeren verandering te meten aan de hand van een schaal. Edelenbos et al. (2006) menen dat het in ieder geval zinvol is om bij een communicatie- en participatietraject een professionele procesmanager in te zetten.

Het vergroten van de veranderbereidheid

Weiner (2009) stelt dat de mate van veranderbereidheid afhangt van twee grootheden: willen ('commitment' en/of 'change valence') en kunnen ('change efficacy'). Hoe groter de wil en de overtuiging de verandering aan te kunnen, des te groter de veranderbereidheid. Baker (1989) meent dat angst (om de verandering niet aan te kunnen) een belangrijke emotie is die de veranderbereidheid vermindert. Voor het vergroten van de veranderbereidheid is het dan ook zaak om het 'willen' en de perceptie van 'kunnen' te ondersteunen. Metselaar, Cozijnsen en Van Delft (2011) onderscheiden het 'moeten', 'kunnen' en 'willen' veranderen. Zij menen dat met betrekking tot elk van deze drie drijfveren andere strategieën dienen te worden ingezet om de veranderbereidheid te vergroten. Zo zien zij met betrekking tot het 'willen' als strategieën: onderhandelen, coachen, overtuigen en participeren. Met betrekking tot het 'moeten': mobiliseren en aantonen. En met betrekking tot het 'kunnen': opleiden, plannen, informeren, ontwikkelen, verbinden, ondersteunen en vereenvoudigen. Zij stellen dat in het begin van een veranderproces het accent ligt op het 'moeten', in de besluitvormende fase op het 'willen' en in de uitvoeringsfase op het 'kunnen'. Om de juiste strategie voor het vergroten van

veranderbereidheid te kunnen bepalen, zal men echter eerst de overtuigingen dienen te identificeren die oorzaak zijn van de weerstand. Op elk van die overtuigingen kan dan een specifieke methode worden toegepast (Armenakis, Bernerth, Pitts & Walker, 2007).

Barber (2010) ontwaart een correlatie tussen veranderbereidheid enerzijds en commitment, de relatie met de initiator tot de verandering en steun vanuit de organisatie anderzijds. Blackman, O'Flynn en Ugyel (2013) menen dat ook de bereidheid tot teamwork bijdraagt aan daadwerkelijke implementatie van een verandering (zo ook Caldwell, Chatman, O'Reilly, Ormiston & Lapid, 2008). Ook dit haalt de indruk van een 'top-down-benadering' van een verandertraject zoveel mogelijk weg (Wolsink, 2000).

Genoemde schrijvers begeven zich vooral op het terrein van de organisatiepsychologie. Mogelijk hebben hun aanbevelingen met betrekking tot het vergroten van de veranderbereidheid desondanks nut voor het onderhavige onderzoeksgebied. Met name het 'coachen' van omwonenden om te kunnen omgaan met verandering van leefomgeving, lijkt goed aan te sluiten bij het angstmotief voor weerstand. De aanbeveling van Armenakis et al. (2007) om voorafgaand aan een veranderingsstraject weerstandsmotieven te inventariseren, sluit aan bij het eerder genoemde advies om een communicatiestrategie goed voor te bereiden.

Identiteit

In de literatuur over psychologische weerstand zijn geen methoden ter vermindering van weerstand aangetroffen die rechtstreeks betrekking hebben op identiteit. Voor zover methoden kunnen worden gerelateerd aan het identiteitsproces voor weerstand, geschiedt dat veelal indirect. Wanneer de omgevingsidentiteit van iemand in het geding is, kan zich dat uiten in gevoelens van angst. Een methodiek die dan wordt voorgesteld, is bijvoorbeeld om desbetreffende personen weerbaar te maken door hen van afdoende informatie te voorzien of door een nieuw te bouwen gebouw zo concreet mogelijk voor te spiegelen zodat omwonenden daaraan kunnen 'wennen' (Federation of Canadian Municipalities, 2009). Een ander voorbeeld is dat personen veelal pas daadwerkelijk over rechtvaardigheid gaan denken wanneer persoonlijke belangen op het spel staan (Folger & Skarlicki, 1999). Omgevingsidentiteit is zo'n belang. Methodes ter verbetering van de perceptie van rechtvaardigheid, hebben daarmee indirect betrekking op het identiteitsproces voor weerstand. Ook in het kader van de verbetering van de communicatie is identiteit een belangrijk indirect aspect. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gewezen op de aanbeveling om te communiceren met respect voor de overtuigingen van personen en voor hun (omgevings)identiteit (Murtagh et al., 2012).

Een nader overzicht van de in de literatuur aangetroffen methoden is opgenomen in [bijlage 7](#).

2. Methoden van onderzoek

(niet opgenomen in de versie t.b.v. derden)

3. Resultaten

(niet opgenomen in de versie t.b.v. derden)

4. Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste conclusies uit het onderzoek getrokken en worden de interviews met burgers besproken. Ook wordt nog eens ingegaan op de probleemstelling en worden aanbevelingen gedaan ten behoeve van de gemeente Rotterdam.

4.1 Conclusies

De conclusies ten aanzien van de deelvragen luiden als volgt.

Deelvraag 1

Welke psychologische processen kunnen ten grondslag liggen aan psychologische weerstand tegen overheidsbesluiten?

Uit de literatuur blijkt dat vele processen een rol spelen bij het ontstaan van psychologische weerstand. Er bestaan geen eenduidige causale verbanden tussen deze processen. Zij lijken veeleer gelijktijdig en in samenhang met elkaar te bestaan. Vier processen staan in de literatuur met name centraal. Het betreft angst-, attitude-, rechtvaardigheids- en identiteitsprocessen.

Het angstproces komt in de literatuur met name voor in relatie tot processen zoals risico-inschatting (Burningham et al., 2006), voorkeur voor de status quo (Kay et al., 2009), psychologische 'reactance' (het willen behouden van keuzevrijheid; Chen, 2013) en zelfvertrouwen (Abdel-Ghany, 2014). Het attitudeproces is onder andere gerelateerd aan opvattingen ten aanzien van veranderingen in het algemeen (verandering als attitudeobject; Lines, 2005) en rechtvaardigheid (Crawley, 2009). Het identiteitsproces is met name verbonden met 'place attachment' (verknochtheid van een persoon met zijn leefomgeving; Cotton, 2013). Het rechtvaardigheidsproces is vooral gerelateerd aan participatiemogelijkheden (inspraak in de zin van invloed; Smith & McDonough, 2001), wantrouwen en transparantie (Coppens, 2007).

Een opvallende bevinding is die van Coppens (2007) die een gevaar van 'selffulfilling prophecy' ontwaart als de initiatiefnemer tot een ontwikkeling bij voorbaat uitgaat van weerstand. Vrees voor weerstand kan deze verleiden om informatie achter te houden, terwijl het achterhouden van informatie juist tot weerstand kan leiden. Een andere interessante bevinding is die van Russo (2009) die waarschuwt voor 'diëtologica'. Dat is het verschijnsel waarbij burgers informatielacunes invullen met zelf bedachte duidingen en theorieën.

Deelvraag 2

Welke psychologische processen voor psychologische weerstand tegen besluiten van bestuursorganen van de gemeente Rotterdam inzake ruimtelijke ontwikkelingen worden onder burgers van de gemeente Rotterdam aangetroffen?

Uit analyse van inspraak- en zienswijzedocumenten met betrekking tot een viertal ruimtelijke projecten in Rotterdam blijkt dat vooral de processen met betrekking tot rechtvaardigheid, angst en identiteit een rol spelen bij weerstand onder Rotterdamse burgers. Deze processen worden in de literatuur ook veel aangetroffen (zie deelvraag 1). De Rotterdamse praktijk sluit in deze zin aan bij de literatuur. Tevens komt in deze documenten naar voren dat onder Rotterdamse burgers veel wantrouwen bestaat tegenover de gemeente en de deskundigen van de gemeente. Ook dit sluit aan bij het literatuuronderzoek waarbij wantrouwen ook veel is aangetroffen (deelvraag 1). Het wordt daar vaak besproken in verband met het rechtvaardigheidsproces. Van de genoemde processen komen die met betrekking tot rechtvaardigheid het meest aan de orde. Ook in de literatuur is het rechtvaardigheidsproces zeer veel besproken als oorzaak voor weerstand. Op dit punt sluit de Rotterdamse praktijk dan ook eveneens aan bij de literatuur.

Het in de literatuur veel besproken attitudeproces wordt in het dossieronderzoek daarentegen niet aangetroffen. Dat kan komen doordat burgers in hun inspraak- en zienswijzedocumenten hun attitudes als zodanig niet expliciet benoemen als motief voor hun bezwaren tegen een project. Dat hoeft echter niet te betekenen dat attitudes geen rol speelden. Mogelijk blijven attitudes onbewust of impliciet. Mogelijk is ook dat burgers de inschatting maken dat het benoemen van attitudes niet opportuun is in inspraakdocumenten. Verder moet hier worden opgemerkt dat de processen voor weerstand met elkaar samenhangen. Attitudes zijn gericht op een attitudeobject. Attitudeobjecten zijn bijvoorbeeld rechtvaardigheid (opvattingen over rechtvaardigheid) en de leefomgeving. Onder Rotterdamers aangetroffen bezwaren die hiermee samenhangen worden in dit onderzoek geschaard onder desbetreffende rechtvaardigheids- en identiteitsprocessen. Attitudes spelen derhalve mogelijk *indirect* een rol in de Rotterdamse praktijk.

Wat in de literatuur (zie par. 1.2) niet wordt aangetroffen als weerstandsproces, maar in het dossieronderzoek wel, is de kwaliteit van communicatie. Een aantal burgers vindt dat de gemeente slecht luistert, slecht reageert en/of slecht communiceert. De reden dat dit communicatieve aspect wel in de praktijk voorkomt maar in de literatuur als oorzaak kennelijk onderbelicht blijft, is mogelijk dat de kwaliteit van communicatie een indirect proces is. Het kan zich bijvoorbeeld uiten in een gevoel bij de burger dat hij niet serieus wordt genomen. In dat geval heeft het betrekking op identiteit (en respect). Ook kan gebrekkige communicatie tot angst leiden omdat een tekort aan informatie tot diëtrologica kan leiden of tot een bepaald wantrouwen dat angst kan voeden. De kwaliteit van communicatie uit zich dan ook wellicht via andere processen zoals identiteits- en/of angstprocessen.

De interviews met vijf burgers

De interviews met vijf burgers die zienswijzen en/of inspraakreacties hadden ingediend, ondersteunen de bevindingen uit het dossieronderzoek (zie [bijlage 6](#) voor een overzicht van parafrases uit de interviews). Uit deze interviews bleek dat allen vonden dat er in procedures te weinig gelegenheid was voor burgers om invloed uit te oefenen op de besluitvorming. Ook zouden burgers op inspraakavonden enkel zijn geïnformeerd over de plannen van de gemeente zonder dat hen gelegenheid werd geboden zich daarover uit te spreken. Verder waren alle geïnterviewden van mening dat het desbetreffende project niet in hun leefomgeving zou passen. Zij gebruikten daarbij termen als 'megalomaan' of 'niet passend in een buurt zoals de onze' zonder verder in te gaan op de feitelijk vaststaande gevolgen die het project met zich zou meebrengen. Uit de interviews blijkt dan ook met name dat rechtvaardigheidsprocessen (zoals een gebrek aan participatiemogelijkheden) en identiteitsprocessen (zoals omgevingsidentiteit) een rol speelden. Aan alle burgers werd als afsluitende vraag in het interview gevraagd wat voor hen het zwaarstwegende bezwaar was met betrekking tot de plannen van de gemeente. Allen merkten daarover op dat het hen vooral ging over de manier waarop zij door de gemeente werden bejegend. Men meende niet serieus te worden genomen, dat niet naar de burger werd geluisterd en dat men geen invloed had op de plannen. Ook dit sluit aan bij de bevindingen uit het dossieronderzoek.

Wat zeiden de geïnterviewde burgers?

Hier volgen enkele parafrases uit de interviews die met vijf burgers zijn gehouden:

De gemeente was niet onafhankelijk.

Ik heb het gevoel dat er andere belangen speelden.

De gemeente informeert burgers enkel, maar betreft hen niet bij de besluitvorming.

We hebben enkel wat vage tekeningen gezien. We weten niet wat er daadwerkelijk gaat komen en wat de impact daarvan gaat zijn.

De gemeente heeft bij parkeer- en verkeersonderzoeken naar een ideale situatie toegerekend. Bij zo'n onderzoek geldt: 'wie betaalt, bepaalt'.

Er is nooit inspraak geweest. We zijn enkel op de hoogte gesteld.

Er is iets schimmigs aan de hand. Dit plan is stedenbouwkundig zo vreemd en massaal, dat er iets aan de hand moet zijn. Waarom zou de gemeente een ontwikkelaar zo'n kadootje geven door hem alle ruimte te bieden?

Wat ik raar vond is dat de inspraakavond georganiseerd was door de ontwikkelaar. De notulen daarvan waren ook op briefpapier van de ontwikkelaar gesteld. Dat vond ik vreemd want de gemeente hoort dit proces te doen.

Wij komen enkel aan bod als de wet het voorschrijft. Niet erg van harte.

Het ergste vind ik dat ze niet luisteren. Ze walsen gewoon over je heen.

Deelvraag 3

Hoe trachten medewerkers van de gemeente Rotterdam momenteel psychologische weerstand tegen overheidsbesluiten inzake ruimtelijke ontwikkelingen te verminderen?

Uit interviews met medewerkers van de gemeente Rotterdam is gebleken dat zij met name op participatie inzetten om psychologische weerstand onder burgers te verminderen. De wijze van participatie kan hierbij verschillen. In sommige gevallen houdt participatie daadwerkelijke samenwerking tussen burger, initiatiefnemer tot een ruimtelijke ontwikkeling en gemeente in. In de meeste gevallen verstaat men onder participatie het openstellen van de mogelijkheid voor de burger om zijn reactie op een (bouw)plan te geven op momenten waarop de wet de gemeente daartoe verplicht. Omdat uit het dossieronderzoek van deelvraag 2 blijkt dat het rechtvaardigheidsproces een belangrijk aspect is in de Rotterdamse praktijk, is de inzet op participatie op zichzelf terecht. Participatie wordt in de literatuur immers veel besproken in het kader van rechtvaardigheid. Gross (2007) stelt in dat verband vast dat een rechtvaardige procedure eerder leidt tot de acceptatie van een ongewenste uitkomst. Juist participatie (met de mogelijkheid om zich te kunnen uitspreken in een procedure; Smith & McDonough, 2001) draagt bij aan de perceptie van rechtvaardigheid. Intussen blijkt uit het dossieronderzoek echter dat veel burgers ontevreden zijn over de participatie in de gemeente. Kennelijk lopen de meningen over de kwaliteit van participatie tussen medewerkers van de gemeente enerzijds en burgers anderzijds uiteen.

Opvallend is dat in de interviews met de medewerkers van de gemeente ook het luisteren naar de burger naar voren komt als methode om weerstand te verminderen. Dat is een opvallend gegeven omdat uit het dossieronderzoek blijkt dat burgers soms van mening zijn dat de gemeente slecht luistert, slecht reageert, slecht communiceert, niet overlegt en/of besluiten als een formaliteit ziet. Ook hier lopen de meningen van medewerkers en burgers kennelijk uiteen.

Uit de interviews met medewerkers van de gemeente blijken geen methoden tot vermindering van weerstand die betrekking hebben op angst- en identiteitsprocessen. Dat is opvallend omdat die processen zowel in de literatuur (deelvraag 1) als in de Rotterdamse praktijk (deelvraag 2) een rol blijken te spelen bij psychologische weerstand tegen ruimtelijke projecten.

Deelvraag 4

Welke methoden om psychologische weerstand tegen overheidsbesluiten inzake ruimtelijke ontwikkelingen te verminderen worden in de psychologische literatuur aangetroffen?

In de literatuur worden uiteenlopende methoden voorgesteld om psychologische weerstand tegen ruimtelijke ontwikkelingen te verminderen. Die methoden staan niet op zichzelf maar dienen in aanvulling op elkaar te worden ingezet. Zoals opgemerkt hangen de diverse weerstandsprocessen immers met elkaar samen. De in de literatuur meest besproken methoden richten zich op de perceptie van rechtvaardigheid, op participatie, op het wegnemen van angst, op communicatie en op het vergroten van vertrouwen. Deze methoden sluiten goeddeels aan op de in de literatuur aangetroffen angst-, attitude-, rechtvaardigheids- en identiteitsprocessen (deelvraag 1). De methoden met

betrekking tot communicatie sluiten aan op de in het dossieronderzoek aangetroffen weerstandsmotieven aangaande de kwaliteit van de communicatie (deelvraag 2).

In de literatuur zijn ook methoden aangetroffen voor het vergroten van veranderbereidheid. Deze hebben op het eerste gezicht geen directe relatie tot de in de literatuur en in het dossieronderzoek aangetroffen weerstandsprocessen inzake ruimtelijke ontwikkelingen. Dat komt mogelijk doordat het concept van de veranderbereidheid met name een rol speelt in de gezondheids- en organisatiepsychologie. Voor zover op veranderbereidheid gebaseerde methoden in de praktijk zijn beproefd, is dat gebeurd in die context. Het is ook binnen de genoemde context een relatief recente benadering van het verschijnsel weerstand. Toch mag het belang van het concept voor de onderhavige problematiek niet worden onderschat. Met name de benadering dat weerstand een (geringe) mate van veranderbereidheid is, is van belang voor de vorming van methoden tot vermindering van weerstand in de ruimtelijke praktijk. Het oogmerk van die benadering is dat niet op weerstand wordt gefocust maar op (het vergroten van) veranderbereidheid (Armenakis et al., 1993). Kortom, een positieve benadering, in plaats van een negatieve. Die benadering kan wellicht frames, navenante in-/outgroupmechanismen en het door Coppens (2007) genoemde gevaar van 'selffulfilling prophecy' voorkomen. Bovendien blijkt participatie ook binnen het concept van de veranderbereidheid een belangrijke plaats te hebben (Metselaar et al., 2011). In die zin sluit het aan bij de rechtvaardigheidsprocessen die in het onderhavige onderzoek van belang zijn gebleken. Ook in het kader van het vergroten van de veranderbereidheid wordt gepleit voor het betrekken van alle belanghebbenden bij een verandertraject en om hen daarbij open en transparant tegemoet te treden. Het benadrukt daarbij een coachende houding van de initiatiefnemer tot de verandering. Dat is een aanbeveling die niet veel is aangetroffen in literatuur die specifiek betrekking heeft op participatie in relatie tot ruimtelijke ontwikkeling. Dat wijst er op dat het concept van veranderbereidheid van toegevoegde waarde kan zijn voor de onderhavige problematiek. Het coachen van personen die verandering ondergaan (zoals van leefomgeving) kan hun zelfvertrouwen vergroten, hen weerbaar maken en aldus hun angst, en daarmee hun weerstand, verminderen (Schively, 2007; McKay, 2013).

Voor zover de in de literatuur aangetroffen methoden voor het verminderen van weerstand aansluiten bij de weerstandsprocessen die in het dossieronderzoek zijn aangetroffen, worden zij hieronder onder de aanbevelingen besproken.

4.2 Aanbevelingen

Doelstelling van het onderhavige onderzoek is om inzicht te verkrijgen in de psychologische processen die in de Rotterdamse praktijk onder psychologische weerstand tegen ruimtelijke projecten schuilen, en om methoden te vinden die deze weerstand kunnen verminderen. Daartoe is de probleemstelling van het onderzoek als volgt geformuleerd.

Wat kan de gemeente Rotterdam doen om bij de burger van de gemeente Rotterdam bestaande psychologische weerstand tegen besluiten van bestuursorganen van de gemeente Rotterdam inzake ruimtelijke ontwikkelingen te verminderen?

Uit het dossieronderzoek blijkt dat veel weerstand in Rotterdam is gerelateerd aan rechtvaardigheids- (met name wantrouwen, participatie en logica), angst- en identiteitsprocessen. Ook blijkt de kwaliteit van communicatie van de gemeente een motief voor weerstand te zijn. In de navolgende aanbevelingen worden daarom ten behoeve van de gemeente Rotterdam methoden tot vermindering van weerstand aanbevolen die zich richten op deze weerstandsprocessen.

Zoals opgemerkt onder paragraaf 1.3 zijn er in de literatuur geen methoden aangetroffen die direct betrekking hebben op het identiteitsproces. Methoden ter vermindering van weerstand ten gevolge van angst- en/of rechtvaardigheidsprocessen kunnen echter wel indirect betrekking hebben op het identiteitsproces. Methoden die indirect betrekking hebben op het identiteitsproces worden hieronder dan ook besproken in verband met methoden die direct betrekking hebben op een daarmee samenhangend proces (zoals het angst- en/of rechtvaardigheidsproces).

Medewerkers van de gemeente blijken reeds in te zetten op participatie. Omdat is gebleken dat burgers desondanks menen dat er veel tekortkomingen bestaan ten aanzien van participatie, richten enkele van de onderstaande aanbevelingen zich op verbetering van de participatie.

Uit het dossieronderzoek is ook gebleken dat 'uitkomst' een belangrijk facet van weerstand is in de Rotterdamse praktijk (zie tabel 3.3). Desondanks richten de aanbevelingen zich hier niet op. Reden daarvan is dat 'uitkomst' een directe relatie heeft met de inhoudelijke afwegingen die de gemeente bij het nemen van besluiten maakt. Dit onderzoek kan, en mag, de gemeente echter niet aanbevelen om tot andere uitkomsten van het besluitvormingsproces te komen (hoezeer een als onrechtvaardig ervaren uitkomst ook tot psychologische weerstand kan leiden). De inhoud en uitkomst van besluitvormingsprocessen is immers voorbehouden aan politiek en rechtspraak.

Aanbevelingen

Teneinde de bij de burger bestaande psychologische weerstand tegen besluiten inzake ruimtelijke ontwikkelingen te verminderen, wordt aan de gemeente Rotterdam het volgende aanbevolen:

I. Verbeter de vormgeving van de participatie:

a) Bereid participatie goed voor

Beraad je voorafgaand aan het ontwikkelingsproces over de vorm van participatie. Maak hierbij gebruik van de 'participatieladder' (Edelenbos et al., 2006). Die ladder kent de volgende vormen van participatie: informeren, raadplegen, adviseren, co-produceren en meebeslissen. Centrale vraag bij

het bepalen van de gewenste participatievorm is welke mate van zeggenschap de burger met betrekking tot welke onderdelen van het project krijgt.

b) Maak gebruik van een professionele procesmanager

Benoem een persoon die het participatietraject 'regisseert' (Edelenbos et al., 2006). Benoem deze persoon zo vroeg mogelijk in het proces (McKay et al., 2013). Dit zou bijvoorbeeld kunnen op het moment dat het gemeentebestuur voor het eerst een beslissing neemt met betrekking tot een project.

c) Wees open en eerlijk over de invloed die de burger in het kader van de participatie heeft

Laat de burger voorafgaand aan het ontwikkelproces weten welke invloed hij heeft in het kader van participatie (Cotton, 2013; Edelenbos et al., 2006). Dat kan bijvoorbeeld worden gedaan in de eerste publieke berichtgeving over een project en op de website van de gemeente. Wees daarin ook eerlijk. Maak niet enkel gebruik van juridische termen zoals 'inspraak', 'zienswijze' of 'bezwaar' maar geef bij die termen ook aan wat zij inhouden en welke invloed inspraak, zienswijzen en bezwaren hebben op het besluitvormingsproces. Noem een inspraakavond ook geen 'inspraakavond' als de aan de burger enkel informatie wordt verstrekt. Geef aan ten aanzien van welke onderdelen van een project de burger invloed heeft (Federation of Canadian Municipalities, 2009).

d) Committeer je als gemeente aan de participatie

Belijd participatie niet enkel met de mond (Stokes, 2012). Neem de bijdragen van de burger serieus. Reageer er op, ook als de participatievorm er een is die laag op de participatieladder staat (zoals het enkele 'informereren' van de burger). Durf een bijdrage van de burger duidelijk af te wijzen als dat nodig is. Voor de burger weegt zwaarder dat hij bijdragen heeft kunnen leveren en dat hij serieus tegemoet is getreden dan dat hij inhoudelijk 'gelijk' krijgt (Van Stekelenburg & Klandermans, 2013).

II. Wek vertrouwen bij de burger en vergroot zijn perceptie van rechtvaardigheid:

a) Wees transparant, geef informatie en houd zonder goede reden geen informatie achter

Voorkom 'selffulfilling prophecies' (Coppens, 2007) en 'diëtologica' (Russo, 2009). Houd daarom geen informatie achter uit angst voor weerstand van de burger. Geef proactief informatie en vermijd op die manier dat mensen zelf theorieën gaan verzinnen. Indien burgers Wob-verzoeken indienen (d.i. verzoeken om informatie op grond van de Wet openbaarheid van bestuur), en er is een goede reden om de gevraagde informatie te weigeren (bijvoorbeeld omdat er concurrentie-gevoelige financiële informatie in staat), wijs het verzoek dan niet formalistisch af. Licht de afwijzing uitgebreid toe.

b) Wees toegankelijk voor de burger (ook 'hogere' functionarissen)

Wees gedurende het proces benaderbaar voor de burger, ook op hogere niveaus binnen de organisatie (John Jay College of Criminal Justice & The Fortune Society, 2011). Dit hangt samen met de noodzaak om goed naar de burger te luisteren en hem serieus te nemen (Ford & Ford, 2009;

Gesme & Wiseman, 2010). Het geeft ook blijk van transparantie. Geef burgers bijvoorbeeld eens per 6 maanden een 'inloopmoment' bij een bestuurder (wethouder) of projectleider. Laat als bestuurder of projectleider ook regelmatig je gezicht zien in de buurt. Organiseer bijvoorbeeld extra informatieavonden, naast degene waar de wet toe dwingt.

c) Maak de burger weerbaar

Laat de burger eigen deskundigen raadplegen en/of benoem in samenspraak met de burger deskundigen die hem met raad en daad bijstaan (McKay, 2013). De gemeente kan bijvoorbeeld, op kosten van de gemeente, bij aanvang van ontwikkelingsprojecten een 'coach' annex 'deskundige' aanwijzen die de burger adviseert en informeert. Die persoon is niet onafhankelijk en staat duidelijk aan de zijde van de burger. Hij vertegenwoordigt die burger echter niet - zoals bijvoorbeeld een advocaat - tegenover de gemeente. Hij staat in die zin *achter* de burger, en niet *voor* de burger. Dit kan iemand zijn die bekend is met ruimtelijke procedures en/of die kennis en ervaring heeft met technische zaken (parkeren, bouwfysica, geluid, bezonning, financiën e.d.). Dit geeft blijk van een transparantie opstelling van de gemeente en bevordert vertrouwen in de gemeente.

d) Reageer op zorgen bij de burger

Richt je op de overtuigingen die bij de burger bestaan (Hultman, 2003). Geef juiste en complete informatie met betrekking tot zorgen die bij de burger bestaan. Vermijd onderwerpen dan ook niet. Als er enkele weken hevige geluidsoverlast zal optreden in de buurt, bagatelliseer dit dan niet. Spreek niet in termen van (bijvoorbeeld) *"we doen er alles aan om overlast zoveel mogelijk te vermijden, maar enige overlast kunnen we niet voorkomen"*, maar wees eerlijk en draai er niet omheen. Geef ook informatie over de stand van zaken van bepaalde (overlast)problematiek. Goed voorbeeld is het 'scorebord' dat bij het bouwproject Markthal in Rotterdam stond. Daarop konden burgers van moment op moment volgen hoeveel heipalen er nog moesten worden geheid.

e) Corrigeer misinformatie

Zet onjuiste informatie recht maar pas daarbij wel op het 'backfire effect' op basis waarvan het rechtzetten van informatie mispercepties juist kan vergroten (Nyhan & Reifler, 2010). Maak hierbij dan ook steeds gebruik van onderliggend 'bewijs'. Maak dat ook toegankelijk (bijvoorbeeld op het internet) en houd het toegankelijk gedurende het proces. Laat de informatie ook overbrengen door personen die als betrouwbaar worden ervaren door de burger (onderzoek van tevoren wie dat zou kunnen zijn). Is dit alles niet mogelijk, reageer dan bescheiden en benadruk dat je als gemeente toegankelijk bent voor vragen. Laat het in ieder geval niet aan de projectontwikkelaar over om mispercepties recht te zetten. Deze wordt vaak niet als objectief en onafhankelijk gezien.

f) Neem de regels van logica in acht

Logica is een belangrijk aspect van rechtvaardigheidsperceptie (Smith & McDonough, 2001). Neem daarom als gemeente de elementaire regels van logica in acht in de communicatie met de burger en

in de besluitvorming. Ga daarom niet zomaar voorbij aan eigen beleid. Mocht een situatie noodzaken tot afwijking van het beleid, licht dat dan uitgebreid toe. Geef de redenen ervan. Als er in een bepaalde situatie anders wordt gehandeld dan gewoonlijk, leg dat dan uit. Als je je als bestuurder (of politieke partij) eerder uitte tegen een project, geef dan als je 'draait' duidelijk aan waarom je bent 'gedraaid'. Motiveer besluiten goed. Geef daarbij extra aandacht aan de inherente logica van de onderbouwing.

III. Zorg voor een goede en zorgvuldige communicatie met de burger

a) Maak gebruik van een professionele procesmanager

Dit punt komt hierboven ook aan de orde bij het onderwerp participatie. Voor de communicatie tussen gemeente en burger in het algemeen is 'regie' door een procesmanager aan te bevelen (Edelenbos et al., 2006). Laat deze persoon (en zijn team) direct vanaf het begin van het proces een goed benaderbaar en luisterend aanspreekpunt zijn voor de burger.

b) Bereid de communicatiestrategie goed voor

Ook dit punt komt bij de participatie deels al aan de orde en is aan te bevelen voor de gehele communicatie (Edelenbos et al., 2006). Bepaal vanaf het begin van het proces op welke wijze en volgens welke frequentie met de burger wordt gecommuniceerd. Stel daartoe een communicatieplan op. Inventariseer daarvoor vooraf wie de omwonenden van een project zijn. Overweeg op welke wijze zij worden benaderd (social media, e-mail, telefoon, extra inloopavonden). Benoem contactpersonen en bepaal op welke wijze die bereikbaar zijn. Benader eventueel een communicatie-deskundige.

c) Wissel communicatiemethoden af

Hanteer bij communicatie geen 'one size fits all' benadering (Cotton, 2013). Zet zowel in op '1-op-1' gesprekken als op groepsvoorlichting (Federation of Canadian Municipalities, 2009). Wees (passief) toegankelijk, maar benader de burger ook proactief (bijvoorbeeld als er nieuwe informatie is). Arrangeer de wettelijk vereiste inspraakgelegenheden, publicaties en informatiebrieven. Maar communiceer ook op die momenten dat de wet daar niet toe dwingt. Gebruik de wettelijk vereiste terminologie, maar licht dit toe en wissel dit af met normaal spraakgebruik.

d) Volsta er als gemeente niet mee om tegenover een grote groep ('crowd') te staan

Een 'crowd' is een grote, anonieme groep mensen. Nog te vaak zijn gemeenten geneigd om er bij inspraakavonden mee te volstaan om tegenover zo'n 'crowd' te staan. Daarmee wordt weliswaar snel en efficiënt voldaan aan wettelijke inspraakvereisten, maar aan te bevelen is om massale groepen burgers ook te spreiden over kleinere groepen. Dat neemt de schijn van een 'top-down-benadering' weg (Bunker & Alban, 2005). Anonieme massa's kennen bovendien een eigen dynamiek die lastig te begeleiden is. Het creëert een (te) grote afstand tussen gemeente en de burgers in die massa en bevordert het ontstaan van ingroup-/outgroupmechanismen en navenante vooroordelen en

stereotyperingen (Gordijn & Wigboldus, 2009). 'Frame' om die laatste reden de weerspannige burger ook niet in negatieve termen, zoals 'sta-in-de-weg' of 'dwarsligger' (Coppens, 2007).

e) Bevestig burgers in hun identiteit en wees respectvol

Erken burgers in hun status en respecteer hun sociale en omgevingsidentiteit. Toon daarbij oprechte aandacht (Murtagh, Gatersleben & Uzzell, 2012). De burger is mondig, goed geïnformeerd en veelal hoog opgeleid. Dat dient gedurende het proces te worden erkend en gerespecteerd door transparant te zijn, zich aan afspraken te houden, op gelijkwaardige toon te spreken, de burger serieus te nemen en respect te tonen voor hun waarden en identiteit. Luister naar de burger, geef aandacht en wek vertrouwen (Schively, 2007). Van belang is ook om de burger te erkennen in de overlast die hij heeft ervaren tijdens het proces (bouwgeluid), of die hij daardoor blijft ervaren (parkeeroverlast). Benader hen daarover proactief (bel, mail, schrijf, stel vragen, vraag hoe een en ander is beleefd, stuur na ernstige overlast een kleine blijk van waardering).

f) Zoek en benader potentiële medestanders onder de burger ('allies') en 'empower' hen

Mensen vormen hun mening veelal door te relateren aan anderen ('sociale vergelijking'). Benader daarom potentiële medestanders en 'empower' hen (Federation of Canadian Municipalities, 2009). Spreek deze personen op informatieavonden. Geef hen vertrouwen, informatie en argumenten.

IV. Wees alert op angst bij de burger

a) Wees zo concreet mogelijk over de gevolgen van de ruimtelijke ontwikkeling

De mens heeft vooral angst voor het onbekende. Het is daarom zaak om veranderingen in de leefomgeving zo concreet mogelijk voor te stellen (Gesme & Wiseman, 2010; Weeks et al., 2004). Maak daarbij bijvoorbeeld gebruik van 3D- en beeldtechnieken (Federation of Canadian Municipalities, 2009). Maak maquettes, geef deze de verwachte kleuren, geef de schaduwwerking aan en maak computermodellen waarbij mensen door de omgeving kunnen 'lopen'. Laat deze beelden ook voortdurend zien (toon beelden op een websites, plaats een maquette in de etalage van een winkel in de omgeving, toon het ontwerp op een groot bord). Laat omwonenden 'wennen' aan het project.

b) Maak de burger weerbaar

Deze aanbeveling ziet niet enkel op het vergroten van de perceptie van rechtvaardigheid (zie aanbeveling II.c) maar ook op het verminderen van angstprocessen. Het weerbaar maken van de burger geeft deze een 'sense of control' hetgeen angst, en dus weerstand, kan wegnemen (McKay, 2013). De bij aanbeveling II.c genoemde coach zou zich hiertoe ook kunnen richten op de concrete zorgen van de burger (Metselaar et al., 2011). Deze coach zou de burger kunnen adviseren over mogelijkheden ter voorkoming van of omgang met overlast. Hij kan de burger ook adviseren over de mogelijkheden die bestaan om actie tegen bepaalde vormen van overlast te nemen (bijvoorbeeld uitleggen hoe handhavingprocedures werken, belangrijke telefoonnummers en websites aanreiken).

Ook het zich houden aan afspraken geeft de burger een zekere mate van 'control'. Geef daarom als gemeente steeds tijdig en eerlijk aan wanneer extra overlast wordt verwacht. Laat de burger daarvan op aan kunnen. Overval de burger niet met ernstige overlast.

Verwachtingsmanagement en verwachtingsontwikkeling

Uit het onderzoek blijkt dat participatie een belangrijk element van het rechtvaardigheidsproces voor weerstand is. Opvallend daarbij is dat de gemeente dit belang lijkt in te zien maar dat ze er niet in slaagt om op dit punt onvrede (en weerstand) bij de burger weg te nemen. De geïnterviewde medewerkers van de gemeente verklaren althans in te zetten op participatie, maar burgers in het dossieronderzoek zijn er desondanks ontevreden over. Dit is aanleiding om hier, tot slot, het onderwerp 'verwachtingsmanagement' aan te snijden en een laatste aanbeveling te doen.

Luoma-aho, Olkkonen en Lähteenmäki (2013) merken op dat niet waargemaakte verwachtingen in de publieke sector kunnen leiden tot reputatieschade en zelfs legitimiteitsproblemen. Zij benadrukken daarom het belang van goed verwachtingsmanagement. Dat betekent meer concreet dat de overheid in eerste instantie de bij burgers bestaande verwachtingen dient te inventariseren en vervolgens, in tweede instantie, die verwachtingen dient te 'ontwikkelen' (d.i. de verwachtingen op de realiteit afstemmen en vice versa). Dit wordt ook wel 'expectation development' genoemd. Mittilä en Järvelin (2001) ontwaren bij de publieke sector - net als bij andere 'monopolisten' of 'gestabiliseerde oligarchische organisaties' - echter weinig interesse in de verwachtingen van buitenstaanders. Binnen dergelijke organisaties bestaat veeleer de neiging om zich naar binnen te richten. Daarbij wordt enkel omgezien naar de verwachtingen binnen de eigen organisatie (verwachtingen van medewerkers). Van een op de 'cliënt' of 'de burger' toegesneden verwachtingsmanagement is volgens hen nauwelijks sprake in de publieke sector. Met alle risico's op reputatieschade en legitimiteitsproblemen van dien. Om tot een optimaler verwachtingsmanagement te komen, zal de overheid (de gemeente) haar kennelijke neiging om intern gericht te zijn dan ook dienen te weerstaan en zal zij zich meer extern op de gezamenlijke belangen en op de verwachtingen van de burger dienen te richten. Hieruit volgt dat bijvoorbeeld aanbeveling I.c (*'wees open en eerlijk over de invloed die de burger in het kader van de participatie heeft'*) breder getrokken dient te worden en dat een meer algemene aanbeveling dient te worden gedaan ten aanzien van het verwachtingsmanagement:

V. Manage en ontwikkel de verwachtingen van de burger

Inventariseer voorafgaand aan een ontwikkelingsproces welke verwachtingen de burger omtrent participatie, inspraak, invloed, communicatie, transparantie, omgevingsidentiteit en toegankelijkheid van de gemeente heeft. Analyseer vervolgens of deze verwachtingen van de burger reëel zijn (in juridisch, financieel, technisch en/of politiek opzicht). Ontwikkel de verwachtingen van de burger vervolgens door duidelijk en concreet te communiceren over zijn verwachtingen en over de realiteit van zijn verwachtingen. Dit vergroot de legitimiteit van het overheidsoptreden en vermindert aldus het risico op weerstand ten gevolge van rechtvaardigheidsprocessen.

5. Discussie

Naar weerstand die specifiek tegen ruimtelijke projecten is gericht, is nog niet zeer veel psychologisch onderzoek verricht (Pol et al., 2006). Voor zover daar psychologisch onderzoek naar is verricht, is dat veelal gedaan als 'zijstap' vanuit andere wetenschappelijke terreinen zoals de economie, planologie en milieukunde (Wolsink, 2000, 2005 en 2007; Coppens, 2007; Terwel et al., 2013; Fischel, 2001; Kikuchi & Gerardo, 2009). Het gevolg hiervan is dat voor het onderhavige onderzoek naar de psychologische processen van weerstand tegen ruimtelijke ontwikkelingen en naar methoden ter vermindering daarvan, mede naar andere psychologische deelterreinen is gekeken. Daarbij gaat het met name om de gedragspsychologie en de organisatiepsychologie.

Een voorbeeld van het hanteren van theorieën uit andere psychologische deelterreinen op de onderhavige weerstandsproblematiek is het advies van Pol et al. (2006) om burgers niet te overcompenseren voor door hen geleden schade ten gevolge van ruimtelijke ontwikkelingen. Zij verwijzen daartoe naar een beroemd experiment van Festinger en Carlsmith uit 1959 over cognitieve dissonantie (Festinger & Carlsmith, 1959). Daaruit blijkt dat personen die een relatief hoog (afkoop)bedrag ontvangen om iets te zeggen dat tegen hun eigen opinie ingaat, minder geneigd zullen zijn om de dissonantie tussen gedrag (het zeggen) en attitude (de eigen opinie) te verminderen, dan wanneer zij daar een lager bedrag voor zouden hebben ontvangen.

Vraag is echter of de bevindingen en theorieën van het ene psychologische deelterrein onverkort op een ander deelterrein kunnen worden toegepast. In die zin geldt een belangrijk voorbehoud met betrekking tot het onderhavige onderzoek.

Een ander voorbehoud dat met betrekking tot het onderzoek naar methoden ter vermindering van weerstand tegen veranderingen (zoals de verandering van de leefomgeving door ruimtelijke ontwikkelingen) moet worden gemaakt, is dat in de literatuur wordt benadrukt dat er geen 'magische methode' is om weerstand weg te nemen (Crawley, 2009; Hultman, 2003; Weiner, 2009). Zo merken Barends & Ten Have (2008) op dat het vak van 'verandermanagement' nog in de kinderschoenen staat. Volgens hen domineert in het vakgebied vooralsnog de vrije theorievorming en bestaan er nog veel verschillende perspectieven, misvattingen, 'goeroes' en mythen. De beschreven methoden ter vermindering van weerstand zijn nog niet of nauwelijks beproefd in een wetenschappelijk experimentele setting.

Een meer specifiek voorbehoud moet worden gemaakt ten aanzien van de gebezigde methoden voor het onderhavige onderzoek. Vooraleerst kan worden afgevraagd of de door burgers in de inspraak- en zienswijzedocumenten aangevoerde gronden tegen ruimtelijke projecten wel hun daadwerkelijke

weerstandsmotieven en onderliggende psychologische weerstandsprocessen verwoorden. Gronden, motieven en onderliggende processen kunnen uiteenlopen en met name de processen kunnen impliciet en/of onbewust zijn voor de burger. Bovendien is de burger deels een rationeel en berekenend wezen. Dat betekent dat hij in zijn zienswijzedocumenten en reacties richting gemeente slechts datgene verwoordt wat hem opportuun voorkomt en waarvan hij verwacht dat het van invloed zal zijn op de gemeentelijke besluitvorming. Zo werd bij de resultaten van het onderzoek al geconstateerd dat uit het dossieronderzoek attitudeprocessen niet of nauwelijks zijn gebleken. Als mogelijke verklaring werd daar genoemd dat burgers het niet opportuun achten om in hun correspondentie richting gemeente te spreken over hun attitudes. Om deze reden zou in een volgend onderzoek naar de onderhavige problematiek meer aandacht kunnen uitgaan naar diepgaander interviews met burgers. Daarbij kan men zich meer specifiek richten op onderliggende processen. In het onderhavige onderzoek is dat deels gedaan, maar met een te lage populatie om statistisch significante conclusies te kunnen trekken. De bereidheid van burgers om veel tijd aan een diepgaand gesprek over deze materie te hebben, bleek niet zeer hoog. De interviews die wel zijn gehouden hebben daarom enkel anekdotische en toelichtende betekenis.

De bereidheid van medewerkers van de gemeente tot een diepgaand gesprek was daarentegen opvallend hoog. Met betrekking tot hen had het onderzoek verder kunnen gaan dan de enkele vraag op welke wijze zij thans weerstand bij de burger trachten te verminderen. Dit kan aanleiding vormen voor een nader onderzoek, bijvoorbeeld naar ideeën die zij met betrekking tot weerstand hebben.

Een volgend punt is dat het onderwerp van het onderhavige onderzoeksgebied, met name gedurende het literatuuronderzoek, zeer breed bleek te zijn. Zoals opgemerkt blijken er vele processen onder weerstandsverschijnselen te spelen en hangen deze met elkaar samen. De diverse psychologische deelterreinen blijken bovendien vele deelverklaringen te bieden. Dat leverde een diffuse waaier aan processen en verklaringen op met vele (in)directe verbanden. Het onderzoek is daardoor weinig geconcentreerd en specifiek. In die zin is het onderhavige onderzoek wellicht veeleer een breed startpunt voor nadere onderzoeken die specifiek gericht kunnen worden op deel-aspecten van het onderhavige onderzoek (bijvoorbeeld louter op een van de besproken weerstandsprocessen, zoals het identiteitsproces).

Een laatste voorbehoud geldt ten aanzien van de generaliseerbaarheid van de onderzoeksresultaten. Deze resultaten zijn in zekere zin contextafhankelijk. De onderzochte projectdossiers speelden alle tijdens de economische crisis (ca. 2008 - 2015). Weerstandsmotieven van burgers kunnen daarmee samenhangen (bijvoorbeeld angst voor overaanbod van woningen met onverkoopbaarheid van de eigen woning tot gevolg). Ook staat het onderwerp 'participatie' momenteel in de aandacht (zie de discussies over referenda inzake Oekraïne en 'Brexit'). Burgers zijn daar steeds meer mee bezig en vormen zich daar in toenemende mate meningen over, wat eveneens van invloed kan zijn.

Literatuur- en bronnenlijst

- Abdel-Ghany, M.M.M. (2014). Readiness for change, change beliefs and resistance to change of extension personnel in the New Valley Governorate about mobile extension. *Annals of Agricultural Science*, 59, 297-303
- Abrams, D. & Randsley de Moura, G. (2002). The Psychology of Political Protest. In: V.C. Ottati, R.S. Tindale, J. Edwards, F.B. Bryant, L. Health, D.C. O'Connell, Y. Suarez-Balzacar & E.J. Posavac (Eds.), *The Social Psychology of Politics*. (pp. 193-214). New York: Springer US
- Algemene Bezwaarschriftencommissie Rotterdam (2016). *Jaarverslag 2015*. Geraadpleegd op 2 november 2016, van <http://www.rotterdam.nl/abcjaarverslag>
- Armenakis, A.A., Bernerth, J.B., Pitts, J.P. & Walker, H.J. (2007). Organizational Change Recipients' Beliefs Scale. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 43, 481-505
- Armenakis, A.A., Harris, S.G. & Mossholder, K.W. (1993). Creating Readiness for Organizational Change. *Human Relations*, 46, 681-703
- Baker, S.L. (1989). Managing Resistance to Change. *Library Trends*, 38, 53-61
- Barber, V.A. (2010). A Study of Change Readiness: Factors That Influence the Readiness of Frontline Workers Towards a Nursing Home Transformational Change Initiative. *Education Doctoral*, Paper 36. [Online publicatie]. Gedownload op 2 november 2016, van http://fisherpub.sjfc.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1037&context=education_etd
- Barends, E. & Have, S. ten (2008). Op weg naar evidence-based verandermanagement. *Holland Management Review*, 120, 15-21
- Binmore, K. (2007). *The Origins of Fair Play*. [Online publicatie]. Gedownload op 17 augustus 2016, van <http://else.econ.ucl.ac.uk/papers/uploaded/267.pdf>
- Blackman, D., O'Flynn, J. & Ugyel, L. (2013). A Diagnostic Tool for Assessing Organisational Readiness for Complex Change. [Online publicatie]. Gedownload op 11 juli 2016, van https://www.anzsog.edu.au/media/upload/publication/131_Flynn-and-Ugyel-Diagnostic-Tool-ANZAM-2013.pdf
- Bohner, G. & Dickel, N. (2011). Attitudes and Attitude Change. *Annual Review of Psychology*, 62, 391-417
- Bouckennooghe, D. (2010). Positioning Change Recipients' Attitudes Toward Change in the Organizational Change Literature. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 46, 500-531
- Bovey, W.H. & Hede, A. (2001a). Resistance to organisational change: the role of cognitive and affective processes. *Leadership & Organization Development Journal*, 22, 372-382
- Bovey, W.H. & Hede, A. (2001b). Resistance to organisational change: the role of defence mechanisms. *Journal of Managerial Psychology*, 16, 534-548
- Bunker, B.B. & Alban, B.T. (2005). Introduction to the Special Issue on Large Group Interventions. *The Journal of Applied Behavioral Sciences*, 41, 9-14

- Burningham, K., Barnett, J. & Thrush, D. (2006). *The limitations of the NIMBY concept for understanding public engagement with renewable energy technologies: a literature review*. [Online publicatie]. Gedownload op 11 juli 2016, van http://geography.exeter.ac.uk/beyond_nimbyism/deliverables/bn_wp1_3.pdf
- Caldwell, D.F., Chatman, J., O'Reilly III, C.A., Ormiston, M. & Lapid, M. (2008). Implementing strategic change in a health care system: The importance of leadership and change readiness. *Health Care Management Review*, 33, 124-133
- Chen, Y. (2013). *The effect of psychological reactance on acceptance of campaign message: A case of "stop texting while driving" campaign in college students*. (Master Thesis Journalism and Mass Communication). Ames (US): Iowa State University
- Choi, M. & Ruona, W.E.A. (2013). Individual Readiness for Organizational Change. In: Leonard, H.S., Lewis, R., Freedman, A.M. & Passmore, J. (Red.), *The Wiley-Blackwell Handbook of the Psychology of Leadership, Change, and Organizational Development* (pp. 331-346). John Wiley & Sons, Inc.
- Coppens, T. (2007). *Nimby as a self fulfilling construct: Local opposition in urban regeneration in Flanders* (43rd ISOCARP Congress 2007). [Online publicatie]. Gedownload op 11 juli 2016, van http://www.isocarp.net/Data/case_studies/968.pdf
- Cotton, M. (2013). NIMBY or NOT? Integrating community engagements. *Natural Gas & Electricity*, 8-12
- Crawley, H. (2009). *Understanding and changing public attitudes: A review of existing evidence from public information and communication campaigns*. [Online publicatie]. Gedownload op 20 augustus 2016, van <http://www.barrowcadbury.org.uk/wp-content/uploads/2012/11/Understanding-public-attitudes-a-review-of-existing-evidence-from-public-information-and-communication-campaigns1.pdf>
- Cushman, F., Young, L. & Hauser, M. (2006). The Psychology of Justice. *Analyse & Kritik*, 28, 95-98
- Dam, Q.D. van, Schalken, H.F.A., Verhage, F. & Tilburg, W. van (2009). Weerstand in de psychoanalyse. *Tijdschrift voor psychotherapie*, 35, 413-428
- De Nieuwspeper (2016). *Voor- en tegenstanders strijden middels petitie om ontwikkeling van De Zalmhaventoren*. Geraadpleegd op 22 oktober 2016, van <https://www.denieuwspeper.nl/wonen/72934/>
- Dent, E.B. & Goldberg, S.G. (1999). Challenging "Resistance to Change". *The Journal of Applied Behavioral Science*, 35, 25-41
- Devine-Wright, P. (2009). Rethinking NIMBYism: The role of place attachment and place identity in explaining place-protective action. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 19: 426-441
- Dijk, E. van & Knippenberg, D. van (2009). Groepsgedrag. In: Vonk, R. (Red.), *Sociale psychologie*. (pp. 471-509). Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers bv
- Dixon, M. & Roscigno, V.J. (2003). Status, Networks, and Social Movement Participation: The Case of Striking Workers. *American Journal of Sociology*, 108, 1292-1327

- Edelenbos, J., Domingo, A., Klok, P. & Tatenhove, J. van (2006). *Burgers als beleidsadviseurs*. Amsterdam: Instituut voor Publiek en Politiek
- Federation of Canadian Municipalities (2009). Housing In My Backyard: A Municipal Guide For Responding To NIMBY. [Online publicatie]. Gedownload op 11 juli 2016, van https://www.fcm.ca/Documents/tools/ACT/Housing_In_My_Backyard_A_Municipal_Guide_For_Responding_To_NIMBY_EN.pdf
- Festinger, L. & Carlsmith, J.M. (1959). Cognitive Consequences of Forced Compliance. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 58, 203-210
- Fischel, W.A. (2001). Why Are There NIMBYs?. *Land Economics*, 77, 144-152
- Folger, R. & Skarlicki, D.P. (1999). Unfairness and resistance to change: hardship as mistreatment. *Journal of Organizational Change Management*, 12, 35-50
- Ford, J.D. & Ford, L.W. (2009). *Decoding resistance to change*. [Online publicatie]. Gedownload op 11 juli 2016, van <https://hbr.org/2009/04/decoding-resistance-to-change>
- Ford, J.D., Ford, L.W. & D'Amelio, A. (2008). Resistance to change: The rest of the story. *The Academy of Management Review*, 33, 362-377
- Fuller, C.S., Griffin, T.J. & Ludema, J.D. (2000). Appreciative future search Involving the whole system in positive organization change. *Organization Development Journal*, 18, 29-41
- Gesme, D. & Wiseman, M. (2010). How to Implement Change in Practice. *Journal of Oncology Practice*, 6, 257-259
- Giesecking, J.J. (2014). Environmental Psychology. In T. Teo, M. Barnes, Z. Gao, M. Kaiser, R. Shievari & B. Zabinski (Eds.), *International Encyclopedia of Critical Psychology* (pp. 587-593). New York: Springer
- Gordijn, E. & Wigboldus, D. (2009). Stereotypen. In: Vonk, R. (Red.), *Sociale psychologie*. (pp. 516-525). Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers bv
- Gross, C. (2007). Community perspectives of wind energy in Australia: The application of a justice and community fairness framework to increase social acceptance. *Energy Policy*, 35, 2727-2736
- Gross, C. (2008). A Measure of Fairness: An Investigative Framework to Explore Perceptions of Fairness and Justice in a Real-Life Social Conflict. *Human Ecology Review*, 15, 130-140
- Harich, J. (2010). Change resistance as the crux of the environmental sustainability problem. *System Dynamics Review*, 26, 35-72
- Hendrickson, S. & Gray, E.J. (2012). Legitimizing Resistance to Organizational Change: A Social Work Social Justice Perspective. *International Journal of Humanities and Social Science*, 2, 50-59
- Heywood, C., Missingham, G. & Kenley, R. (2002). *Strategic issues for facility provision: A re-examination of the Nimby phenomenon* (18th Annual ARCOM Conference). Association of Researchers in Construction Management, 1, 109-118
- Hollander-Blumoff, R. (2011). The Psychology of Procedural Justice in the Federal Courts. *Hastings Law Journal*, 63, 127-178
- Holt, D.T., Armenakis, A.A., Feild, H.S. & Harris, S.G. (2007). Readiness for Organizational Change. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 43, 232-255

- Huddy, L. (2013). *From Group Identity to Political Cohesion and Commitment*. [Online publicatie]. Gedownload op 4 november 2016, van [https://www.surrey.ac.uk/politics/research/researchareasofstaff/isppsummeracademy/instructors%20/Huddy_GroupIdentity_Handbook_2013%20\(2\).pdf](https://www.surrey.ac.uk/politics/research/researchareasofstaff/isppsummeracademy/instructors%20/Huddy_GroupIdentity_Handbook_2013%20(2).pdf)
- Hultman, K. (2003). Managing Resistance to Change. *Encyclopedia of Information Systems*, 3, 693-705
- Irvin, R.A. & Stansbury, J. (2004). Citizen Participation in Decision-Making: Is it worth the Effort? *Public Administration Review*, 64, 55-65
- John Jay College of Criminal Justice & The Fortune Society (2011) *In Our Backyard. Overcoming Community Resistance to Reentry Housing (A NIMBY Toolkit)*. [Online publicatie]. Gedownload op 11 juli 2016, van http://johnjay.jjay.cuny.edu/files/TOOL_KIT_1-NIMBY_FINAL.pdf
- Kahneman, D. (2013). *Ons feilbare denken*. Amsterdam: Business Contact
- Kay, A.C., Gaucher, D., Peach, J.M., Laurin, K., Friesen, J., Zanna, M.P. & Spencer, S.J. (2009). Inequality, Discrimination, and the Power of the Status Quo: Direct Evidence for a Motivation to See the Way Things Are as the Way They Should Be. *Journal of Personality and Social Psychology*. 97, 421-434
- Kikuchi, R. & Gerardo, R. (2009). More than a decade of conflict between hazardous waste management and public resistance: A case study of NIMBY syndrome in Souselas (Portugal). *Journal of Hazardous Materials*, 172, 1681-1685
- Klandermans, B. (2004). The demand and supply of participation: Social psychological correlates of participation in social movements. In: D. A. Snow, S. A. Soule and H. Kriesi (Eds.), *The Blackwell Companion to Social Movements*, Oxford, UK: Blackwell Publishing Ltd, geraadpleegd op 19 augustus 2016, van http://www.uni-kiel.de/psychologie/ispp/doc_upload/klандermans_demand_supply.pdf
- Klandermans, B., Sabucedo, J.M., Rodriguez, M. & Weerd, M. de (2002). Identity Processes in Collective Action Participation: Farmers' Identity and Farmers' Protest in the Netherlands and Spain. *Political Psychology*, 23, 235-251
- Klandermans, B. & Stekelenburg, J. van (2014). Why People Don't Participate in Collective Action. *Journal of Civil Society*, 10, 341-352
- Koper, G., Van Knippenberg, D., Bouhuijs, F., Vermunt, R. & Wilke, H. (1993). Procedural fairness and self-esteem. *European Journal of Social Psychology*, 23, 313 - 325
- Kramer, R.M. (1998). Paranoid cognition in social systems: thinking and acting in the shadow of doubt. *Personality and Social Psychology Review*, 2, 251-275
- Krens, J. (2011). Weerstand tegen windmolens (Scriptie Communication Studies). Geraadpleegd op 11 juli 2016, van http://essay.utwente.nl/61272/1/Krens_Jeske_-s_0164127_scriptie.pdf
- Kunard, L. & Moe, C. (2015). *Procedural Justice for Law Enforcement: An Overview*. Washington, DC: Office of Community Oriented Policing Services.
- Langendijk, G., Dijke, M. van & Cremer, D. De (2009). How power and trust explain procedural fairness effects on self-esteem. *Netherlands Journal of Psychology*, 65, 118 - 126

- Lewin, K. (1948). *Resolving social conflicts; selected papers on group dynamics*. New York: Harper & Row
- Lines, R. (2005). The structure and function of attitudes toward organizational change. *Human Resource Development Review*, 4, 8-32
- Luoma-aho, V., Olkkonen, L. & Lähteenmäki, M. (2013). Expectation management for public sector organizations. *Public Relations Review*, 39, 248-250
- Martijn, C. & Vries, N. de. (2009). Beïnvloeding. In: Vonk, R. (Red.), *Sociale psychologie*. (pp. 429-469). Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers bv
- Mathew, G., Sulphrey, M.M. & Rajasekar, S. (2014). Organizational performance and readiness for change in public sector undertakings. *African Journal of Business Management*, 8, 852-863
- McAvoy, G.E. (1998). Partisan probing and democratic decisionmaking: rethinking the Nimby syndrome. *Policy Studies Journal*. 26, 274-292
- McKay, K., Kuntz, J.R.C. & Naswall, K. (2013). The Effect of Affective Commitment, Communication and Participation on Resistance to Change: The Role of Change Readiness. *New Zealand Journal of Psychology*, 42, 55-66
- Messer, S.B. (2002). A Psychodynamic Perspective on Resistance in Psychotherapy: Vive la Résistance. *Psychotherapy in Practice*, 58, 157-163
- Metro (2015). *Parkeren op Katendrecht blijft nog even gratis*. Geraadpleegd op 22 oktober 2016, van <http://www.metronieuws.nl/rotterdam/2015/07/parkeren-op-katendrecht-blijft-nog-even-gratis>
- Metselaar, E.E., Cozijnsen, A.J. & Delft, H.C.P.A. van (2011). *Van weerstand naar veranderbereidheid*. Haarlem: HBP
- Miller, W.R. & Rollnick, S. (2012). *Motiverende gespreksvoering*. Uitgeverij Ekklesia
- Mittilä, T. & Järvelin, A.M. (2001). *Expectation management in business relations: strategies and tactics*. [Online publicatie]. Gedownload op 24 februari 2017, van <https://impgroup.org/uploads/papers/235.pdf>
- Morrison, V. & Bennett, P. (2013). *Gezondheidspsychologie*. Amsterdam: Pearson Benelux
- Murtagh, N., Gatersleben, B. & Uzzell, D. (2012). Self-identity threat and resistance to change: Evidence from regular travel behaviour. *Journal of Environmental Psychology*, 32, 318-326
- North Carolina Housing Coalition (z.d.). *Overcoming the Challenges of NIMBYism*. [Online publicatie]. Gedownload op 11 juli 2016, van http://www.nchousing.org/research-data/nchc_research_publications/nchc-housing-comm-manual/Overcoming%20the%20Challenges%20of%20NIMBYism.pdf
- NOS (2015). Roerige informatieavond over komst azc Rotterdam. Geraadpleegd op 22 oktober 2016, van <http://nos.nl/artikel/2063332-roerige-informatieavond-over-komst-azc-rotterdam.html>
- NOS (2016). *Eerste paal voor Collectiegebouw Rotterdam eind dit jaar de grond in*. Geraadpleegd op 22 oktober 2016, van <http://nos.nl/artikel/2121077-eerste-paal-voor-collectiegebouw-rotterdam-eind-dit-jaar-de-grond-in.html>
- Nyhan, B. & Reifler, J. (2010). When Corrections Fail: The persistence of political misperceptions. *Political Behavior*, 32, 303-330

- Piat, M. (2000). The NIMBY Phenomenon: Community Residents' Concerns about Housing for Deinstitutionalized People. *Health & Social Work*, 25, 127-138
- Piderit, S.K. (2000). Rethinking resistance and recognizing ambivalence: a multidimensional view of attitudes toward an organizational change. *Academy of Management Review*, 25, 783-794
- Pol, E., Di Masso, A., Castrechini, A., Bonet, M.R. & Vidal, T. (2006). Psychological parameters to understand and manage the NIMBY effect. *Revue européenne de psychologie appliquée*, 56, 43-51
- Proshansky, H.M. (1974). Theoretical Issues in Environmental Psychology. *The School Review*, 82, 541-555
- Raad van State (2016). *Jaarverslag 2015*. Geraadpleegd op 2 november 2016, van <http://jaarverslag.raadvanstate.nl/visueel/uploads/2016/03/RVS-Jaarverslag-2015.pdf>
- Remmerswaal, J. (2013). *Handboek groepsdynamica*. Amsterdam: Uitgeverij Boom Nelissen
- Russo, S. (2009). Lulu conflicts and reactions to perceived injustice. An Italian case study. *Psicologia Politica*, 38, 47-73
- RTL Nieuws (2015). *Definitief geen asielzoekerscentrum in Steenbergen*. Geraadpleegd op 23 oktober 2016, van <http://www.rtlnieuws.nl/nieuws/binnenland/definitief-geen-asielzoekerscentrum-steenbergen>
- RTV Rijnmond (2014). *Omwonenden niet blij met winnend Stadsinitiatief*. Geraadpleegd op 22 oktober 2016, van <http://www.rijnmond.nl/nieuws/117869/Omwonenden-niet-blij-met-winnend-Stadsinitiatief>
- Samuelson, W. & Zeckhauser, R. (1988). Status Quo Bias in Decision Making. *Journal of Risk and Uncertainty*, 1, 7-59
- Schively, C. (2007). Understanding the NIMBY and LULU Phenomena: Reassessing Our Knowledge Base and Informing Future Research. *Journal of Planning Literature*, 21, 255-266
- Schuijers, F. (2012). *Ontpolderen van de Hedwigepolder* (Master Thesis Planologie). Geraadpleegd op 11 juli 2016, van <http://gpm.ruhosting.nl/mt/2012-MA-PL-32SchuijersFrank.pdf>
- Smith, E.R.A.N. & Klick, H. (2007). *Explaining NIMBY Opposition to Wind Power*. [Online publicatie]. Gedownload op 11 juli 2016, van <http://www.polsci.ucsb.edu/faculty/smith/wind.pdf>
- Smith, P.D. & McDonough, M.H. (2001). Beyond Public Participation: Fairness in Natural Resource Decision Making. *Society & Natural Resources: An International Journal*, 14, 239-249
- Steindl, C., Jonas, E., Sittenthaler, S., Traut-Mattausch, E. & Greenberg, J. (2015). Understanding Psychological Reactance. *Zeitschrift für Psychologie*, 223, 205-214
- Stekelenburg, J. van & Klandermans, B. (2013). The social psychology of protest. *Current Sociology*, 61, 886-905
- Stokes, R. (2012). Defining the Ideology of Public Participation: 'Democracy', 'Devolution', 'Deliberation', 'Dispute Resolution' and a New System for Identifying Public Participation in Planning Law. *MqJICEL*, 8, 1-20
- Stott, C. & Reicher, S. (1998). How Conflict Escalates: The Inter-Group Dynamics of Collective Football Crowd 'Violence'. *Sociology*, 32, 353-377

- Tabibnia, G. & Lieberman, M.D. (2007). Fairness and Cooperation Are Rewarding. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 1118, 90-101
- Terwel, B.W., Daamen, D.D.L. & Mors, E. ter (2013). Not in my Back Yard (NIMBY) Sentiments and the Structure of Initial Local Attitudes Toward CO2 Storage Plans. *Energy Procedia*, 37, 7462-7463
- Travaille, A. (2013). *Beïnvloeding van regionale weerstand tegen aanleg van windmolens door het delen van profijt* (Thesisonderzoek Toegepaste Cognitieve Psychologie). Geraadpleegd op 11 juli 2016, van http://www.hieropgewekt.nl/sites/default/files/u6046/weerstand_bij_aanleg_van_windmolens_anjo_travaille.pdf
- Tyler, T.R. (2000). Social Justice: Outcome and Procedure. *International Journal of Psychology*, 35, 117 - 125
- Vers Beton (2015). *Klagende Rotterdammers maken cultureel klimaat onmogelijk*. Geraadpleegd op 22 oktober 2016, van <https://versbeton.nl/2015/06/klagende-rotterdammers-maken-cultureel-klimaat-onmogelijk/>
- Vries, N. de, Modde, J. & Stoeller, T. (2009). Attitude en overredende communicatie. In: Vonk, R. (Red.), *Sociale psychologie*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers bv
- Walinga, J. (2008). Toward a Theory of Change Readiness. *Journal of Applied Behavioral Science*, 44, 315-347
- Weeks, W.A., Roberts, J., Chonko, L.B. & Jones, E. (2004). Organizational readiness for change, individual fear of change, and sales manager performance: an empirical investigation. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 24, 7-17
- Weerd, M. de & Klandermans, B. (1999). Group identification and political protest: farmers' protest in the Netherlands. *European Journal of Social Psychology*, 29, 1073-1095
- Weiner, B.J. (2009). A theory of organizational readiness for change. *Implementation Science*, 4, 1-9
- Wolsink, M. (2000). Wind power and the NIMBY-myth: institutional capacity and the limited significance of public support. *Renewable Energy*. 21, 49-64
- Wolsink, M. (2005). Wind power implementation: The nature of public attitudes: Equity and fairness instead of 'backyard motives'. *Renewable and Sustainable Energy Reviews*. 11, 1188-1207
- Wolsink, M. (2007). Planning of renewables schemes: Deliberative and fair decision-making on landscape issues instead of reproachful accusations of non-cooperation. *Energy Policy*, 35, 2692-2704
- Young, M.G. (1998). Rethinking community resistance to prison siting: results from a community impact assessment. *Canadian Journal of Criminology*. 323-327

Bijlagen

(niet opgenomen in de versie t.b.v. derden)

- 1: Plan van aanpak (niet opgenomen in versie t.b.v. derden)
- 2: Script semi-gestructureerd interview burgers Rotterdam
- 3: Script semi-gestructureerd interview gemeentelijke medewerkers
- 4: Subcodering
- 5: Subcodering, hoofdcodering en categorisering
- 6: Interviews met burgers uit Rotterdam
- 7: In de literatuur aangetroffen methoden om psychologische weerstand tegen overheidsbesluiten inzake ruimtelijke ontwikkelingen te verminderen