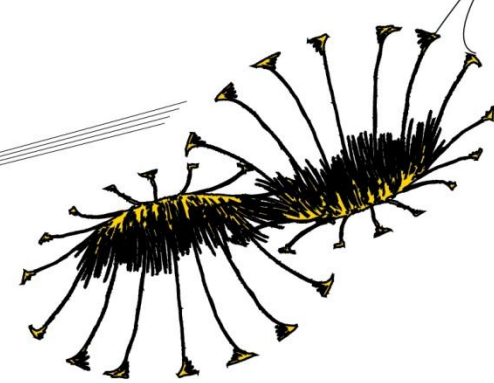




Facilitering van burgerinitiatieven

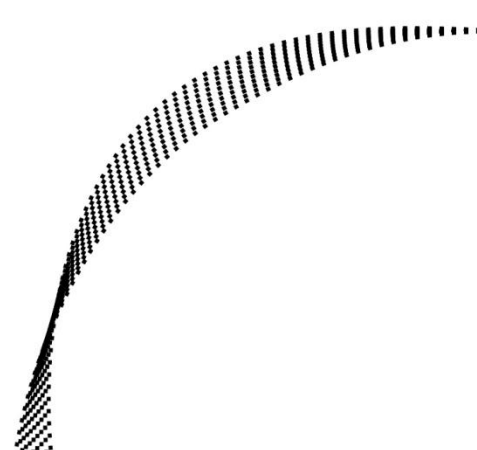
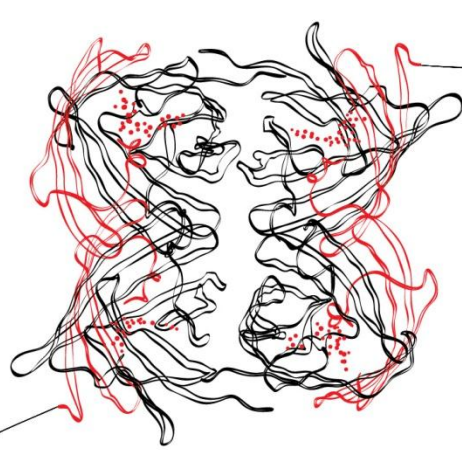
Een onderzoek naar de facilitering van burgerinitiatieven door gemeenten,
gelet op de doelbereiking.



Naam: Remco Buschers

Studentnummer: s0101788

Datum: 18-01-2012



UNIVERSITEIT TWENTE.

Een onderzoek naar de facilitering van burgerinitiatieven door gemeenten,
gelet op de doelbereiking.

Naam: Remco Buschers

Studentnummer: s0101788

Datum: 18-01-2012

Facilitering van burgerinitiatieven

Een onderzoek naar de facilitering van burgerinitiatieven door gemeenten,
gelet op de doelbereiking.

BACHELOROPDRACHT

Ter afronding van de bacheloropleiding Bestuurskunde aan de Universiteit Twente

Remco Buschers
s0101788

Enschede, 18 januari 2012

Onder begeleiding van:
Prof. Dr. S.A.H. Denters
Drs. J.H.M. Bakker

Samenvatting

In deze bacheloropdracht is er onderzoek gedaan naar de manier waarop facilitering van burgerinitiatieven vorm krijgt in gemeenten. Daarnaast is er gekeken in hoeverre de facilitering daarvan bijdraagt aan doelbereiking. Bij dit onderzoek is er gebruik gemaakt van cases. Daarvoor zijn de gemeenten Helledoorn, Hoogeveen en Zwolle geselecteerd. Allereerst zijn die gekozen omdat de desbetreffende gemeenten vanaf Enschede goed te bereiken zijn. Deze gemeenten zijn gekozen omdat zij ervaring hebben met burgerinitiatieven en zij allen een andere manier hebben van het faciliteren daarvan.

De gemeente Hellendoorn faciliteert door middel van de “Lerende gemeenschap”. Zij zorgen voor een samenwerking tussen verschillende organisaties, waaronder burgers, waarbij er ideeën worden opgevangen, en de goede ideeën worden uitgevoerd. De gemeente Hoogeveen heeft het project “De Smederijen van Hoogeveen” opgezet. Dit is een project waar de gemeente wordt ingedeeld in 33 verschillende gebieden (smederijen), en waarbij bepaalde gebieden geld krijgen, en het doel gesteld wordt: “samen plannen smeden en realiseren voor de leefbaarheid in de eigen buurt.” Burgers kunnen dan eigen ideeën aandragen, die na een stemming, uitgevoerd kunnen worden. Daarnaast is er de gemeente Zwolle die burgers en organisaties probeert samen te brengen door middel van een initiatievenmakelaar. Ook heeft Zwolle een wijkbudget waarbij burgers ideeën aan kunnen dragen, waarna er een verkiezingsavond plaats vindt, waarbij de beste ideeën worden uitgekozen om uitgevoerd te worden. Uit de gemeenten zijn daarna interviews gehouden. Er is getracht om per gemeente twee burgers te interviewen en twee mensen van de gemeente.

Vervolgens is gekeken op welke manier die drie gemeenten burgerinitiatieven faciliteren. Dit is gedaan door middel van het CLEAR-model. Dit is een model dat gebruikt wordt om te verklaren waarom burgers wel of niet participeren in de samenleving. De letters van CLEAR verwijzen naar de factoren waar naar gekeken wordt. Bij iedere factor, behalve de letter “L”, wordt een score toegekend. Dit score laat zien in hoeverre een gemeente invloed probeert uit te oefenen op een burger. Uiteindelijk worden alle scores bij elkaar opgeteld en ontstaat er een beeld waarin wordt laten zien hoe gemeenten burgerinitiatieven faciliteren.

De drie gemeenten hebben om burgerparticipatie te bevorderen, officiële doelen op papier gezet. Daarnaast komen er ook doelstellingen naar voren in de interviews. Die doelstellingen, met als einddoel het verbeteren van de buurt, zijn op een rijtje gezet en daarbij is aangegeven in hoeverre die doelstellingen zijn behaald. Er is gekeken of er doelbereiking heeft plaats gevonden. Datzelfde is gebeurd bij de burgers, waarbij er een onderscheid is gemaakt tussen materiële doelen en immateriële doelen.

Als laatste wordt er gekeken of er een eventueel verband is tussen de doelstellingen en de manier van facilitering. Hieruit komt naar voren dat eventuele verbanden prematuur zijn. Er moeten verbeteringen komen in het onderzoek waardoor verbanden beter aan het licht komen. Uiteindelijk kan worden geconcludeerd dat de gemeente Hoogeveen haar zaakjes het beste op orde heeft. Zij behalen de hoogste scores in zowel de facilitering, als de doelbereiking.

Inhoud

Samenvatting.....	1
1. Onderzoeksopzet.....	5
1.1 Inleiding	5
1.2 Aanleiding	6
1.3 Hoofdvraag	6
1.4 Onderzoeksvragen.....	6
1.5 Onderzoeksopzet en dataverzameling.....	7
1.5.1. Kwalitatief onderzoek.....	8
1.6 Relevantie onderzoek	9
2. Gemeenten.....	10
2.1 Gemeente Hellendoorn	10
2.1.1 De “Lerende Gemeenschap”	10
2.2 Gemeente Hoogeveen.....	10
2.2.1 “De Smederijen van Hoogeveen”	10
2.3 Gemeente Zwolle	11
2.3.1 “Samen maken we de Stad”	11
3. Facilitering	12
3.1. CLEAR-model	12
3.1.1 Can do:.....	12
3.1.2 Like to	13
3.1.3 Enabled to.....	13
3.1.4. Asked to	14
3.1.5. Responded to	14
4. Facilitering in de praktijk	15
4.1. Can do.....	15
4.2. Like to	17
4.3. Enabled to.....	17
4.4. Asked to.....	19
4.5. Responded to	20
4.6 Samenvatting.....	23
5. Doelbereiking	24
5.1 Doeltreffendheid en doelbereiking	24

6. Doelbereiking in de praktijk	25
6.1 Doelen	25
6.2 Behaalde doelen	29
6.3 Samenhang doelbereiking en facilitering	33
7. Conclusie	34
7.1 Aanbevelingen	35
8. Bronnenlijst	36
8.1 Literatuurlijst	36
8.2 Internetbronnen	37
8.3 Vraaggesprekken	37
Bijlage 1: Vragenlijst gemeente	i
Bijlage 2: Vragenlijst burgers	ix

1. Onderzoeksopzet

1.1 Inleiding

Er is de afgelopen jaren veel veranderd in het openbaar bestuur. Er komt steeds meer aandacht voor de betrokkenheid van burgers. Zo ook in regeerakkoorden en collegeprogramma's. Die roepen op tot meer participatie, in het bijzonder participatie door burgers. Deze oproep is toe te schrijven aan een viertal maatschappelijke- en bestuurlijke ontwikkelingen (MinBZK, 2004; Pröpper, 2009):

- de toegenomen complexiteit en dynamiek van de samenleving maakt het noodzakelijk meer aandacht te besteden aan de wijze waarop belanghebbenden een rol spelen bij beleidsvorming;
- de steeds mondiger burger eist een grotere betrokkenheid bij zaken die zijn leefomgeving betreft. Vroeger was er meer respect voor de gemeentelijke organisatie. De burger was bang voor de beslissingen die in Den Haag werden genomen. Deze tijden zijn veranderd, de burger wil nadrukkelijk aanwezig zijn en laat niet over zich heen lopen;
- beleidsprocessen en overheidscommunicatie worden steeds professioneler;
- de politiek zoekt naar nieuwe wegen om aansluiting te krijgen bij wat er in de samenleving speelt.

De coalitiepartners van het huidige kabinet – Rutte herkennen deze ontwikkelingen en hebben in 2010 de volgende passage in hun concept regeerakkoord “Vrijheid en verantwoordelijkheid” opgenomen. *“Dit kabinet gelooft in een overheid die alleen dat doet wat zij moet doen, liefst zo dicht mogelijk bij mensen. Dan kan de overheid weer een bondgenoot worden van burgers* (Ministerie van Algemene Zaken, 2010, p3), en *Taken van het bestuur worden op een zo dicht mogelijk bij de burger gelegen niveau gelegd”* (Ministerie van Algemene Zaken, 2010, p5).

De participatie van burgers is dus een belangrijk onderwerp. Eén van de manieren waarop burgers kunnen participeren is door middel van burgerinitiatieven. Dit is ook het onderwerp van dit onderzoek. De definitie van burgerinitiatieven zoals gebruikt wordt in dit onderzoek is de volgende:

Activiteiten van burgers om vorm te geven aan hun straat, buurt of stad, waarbij de burgers zelf bepalen wat er gebeurt en waarbij de gemeente een ondersteunende c.q. faciliterende rol heeft (Bijlage 1: Wat zijn burgerinitiatieven?).

In dit onderzoek is gekeken hoe bepaalde gemeenten burgerinitiatieven ondersteunen en welke gevolgen dit heeft op het bereiken van bepaalde doelen. Deze kwestie zal zowel bekeken worden vanuit het perspectief van de gemeente als vanuit het perspectief van de burger.

1.2 Aanleiding

Deze bacheloropdracht is uitgevoerd als onderdeel van het grotere project genaamd: “Burgers maken hun buurt: Democratische innovatie met behulp van een ‘design experiment’”. Dit project is een samenwerkingsverband tussen de Universiteiten van Twente en Amsterdam, het NICIS Instituut, het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, en de gemeenten Enschede, Leiden en Hengelo. De doelstelling van dit project is: *“bij te dragen aan de innovatie en kwalitatieve verbetering van burgerinitiatieven. De aandacht richt zich daarbij voornamelijk op de vraag hoe burgerinitiatieven vorm kunnen worden gegeven opdat deze verbeteringen kunnen worden gerealiseerd”* (Denters, 2009). Een gedeelte van dit project is al uitgevoerd door Dorien Visser (Visser, 2010) en Jogchem Pieter van Dijk (van Dijk, 2010). Zij hebben een onderzoek gedaan naar de manier waarop gemeenten burgerinitiatieven hebben gefaciliteerd en er is onderzocht hoe de participatie is bij burgerinitiatieven.

1.3 Hoofdvraag

In dit onderzoek wordt onderzocht of de manier van facilitering van burgerinitiatieven invloed heeft op de doelbereiking. Met doelbereiking wordt bedoeld in hoeverre een bepaald beleidsdoel wordt gehaald. Om hier achter te komen zal de volgende onderzoeksvraag beantwoord moeten worden:

Op welke manier krijgt facilitering van burgerinitiatieven in, Hellendoorn, Hoogeveen en Zwolle vorm, en in hoeverre draagt deze facilitering bij aan doelbereiking?

In dit onderzoek zal de hoofdvraag worden beantwoord door middel van een drietal onderzoeksvragen.

1.4 Onderzoeksvragen

1. *Welke facilitering heeft er plaatsgevonden in de drie gemeenten?*

Met deze deelvraag wordt een overzicht gemaakt van de manier waarop de gemeente burgers ondersteunt bij burgerinitiatieven. Hier zal worden gekeken naar bepaalde kenmerken van facilitering. Bij het bepalen van deze kenmerken zal worden gekeken naar het CLEAR-model van Lowndes, Pratchett, & Stoker (Lowndes, Pratchett, & Stoker, 2006). Dit model laat aan de hand van vijf factoren zien wat redenen voor burgers kunnen zijn om niet te participeren. Vervolgens wordt er gekeken welke maatregelen de gemeenten hebben genomen om deze belemmeringen weg te nemen. Dit is de zogenaamde facilitering.

2. *Welke doelen hebben de gemeenten zich gesteld en komen deze doelen overeen met de doelen van de burgers? En hoe staat het met de doelbereiking?*

Bij deze vraag wordt er onderzoek gedaan naar de doelen die de gemeente en de burgers zich hebben gesteld. Allereerst zal worden gekeken naar de doelen die de gemeenten hebben gesteld bij de participatie van burgerinitiatieven en de interpretatie van de ambtenaren. Bressers en Hoogerwerf geven in hun boek over beleidsevaluatie aan dat dit niet eenvoudig is. Simpelweg omdat ‘officiële doelen in beleidsprogramma’s vaak breed geformuleerd zijn en lang niet altijd in meetbare termen verwoord zijn (Bressers, Hoogerwerf, 1995, p. 71). Er zal dus moeten worden geoperationaliseerd. In het algemeen zijn de soorten doelen die worden nagestreefd voornamelijk

gericht op de burger. Daarnaast moet er een goed onderscheid komen tussen het proces van het burgerinitiatief, het uiteindelijke resultaat en een combinatie van beide. Een goede uitkomst van een initiatief hoeft niet automatisch te betekenen dat de weg die bewandeld is tot het resultaat, de juiste is geweest. Ook moet worden meegenomen dat het resultaat misschien niet direct zichtbaar is. Een ander element waar rekening mee gehouden moet worden is het verschil tussen doelbereiking en effectiviteit. Doelbereiking is de mate waarin bepaalde doeleinden bereikt worden (Bressers, Hoogerwerf, 1995, p. 24). Effectiviteit daarentegen is de mate van doelbereiking te danken is aan het betreffende beleid (Bressers, Hoogerwerf, 1995, p. 24).

Anderzijds zal er ook naar de kant van de burgers gekeken moeten worden. Wat geldt voor de gemeenten geldt ook op voor de burgers. Zo moet er een onderscheid gemaakt worden tussen tevredenheid in het gehele proces enerzijds en het uiteindelijke resultaat anderzijds. Onderscheid daarbij wordt gemaakt tussen een objectief meetbaar resultaat als een daadwerkelijke uitgevoerd burgerinitiatief enerzijds, of een subjectief resultaat als de mate waarin een persoon zich veilig voelt in een buurt, anderzijds.

3. Is er een samenhang tussen doelbereiking en facilitering?

Bij deze laatste deelvraag zal er een verband worden gezocht tussen de eerste deelvraag aangaande de facilitering van burgerinitiatieven en de doelbereiking die in de tweede onderzoeksvraag behandeld is. In hoeverre kunnen de faciliterende interventies er aan bijdragen dat gemeenten en burgers de gestelde doelen bereiken. Deze deelvraag is tevens een opmaat voor het beantwoorden van de hoofdvraag van dit onderzoek.

1.5 Onderzoeksopzet en dataverzameling

Bij het beantwoorden van de vragen wordt er gebruik gemaakt van literatuur en een twaalfstal interviews. Deze interviews zijn gehouden in drie verschillende gemeenten. Die gemeenten zijn geselecteerd op bepaalde criteria:

- De gemeente moet ervaring hebben met burgerinitiatieven.
- De gemeente moet goed bereikbaar zijn vanaf Enschede.

Er is daarom gekozen uit gemeenten die meedoen aan de Proeftuinen in het kader van “In actie met burgers!”. Dit is een project opgezet door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Vereniging van Nederlandse Gemeenten. In deze proeftuinen komen gemeenten bijeen die experimenteren met nieuwe vormen van burgerparticipatie (onder meer burgerinitiatieven).

In dit onderzoek is daarom gekozen voor de gemeenten Zwolle, Hogeveen en Hellendoorn. Deze drie gemeenten doen allemaal mee aan de Proeftuinen en zijn vanuit Enschede goed bereikbaar. Daarnaast zijn deze drie gemeenten gekozen, omdat ze allemaal een andere manier van faciliteren hebben.

Bij elk van de gemeenten hebben we geprobeerd twee ambtenaren en twee burgers te interviewen. De interviews zijn gehouden aan de hand van twee door ons vooraf opgestelde vragenlijsten. De vragenlijst voor de ambtenaren bestond uit 27 vragen (Bijlage 1: Wat zijn burgerinitiatieven?). Deze vragenlijst is verdeeld in vier clusters. Het eerste cluster is 'beleid' het gaat hierbij over de vraag waarom gemeenten burgerinitiatieven faciliteren en welke initiatieven worden ondersteund. Vervolgens wordt er gekeken naar de ondersteuning zelf. Vragen die daarbij gesteld werden gingen voornamelijk over de faciliterende rol van de gemeente. Betrokkenheid van het college van Burgermeester en wethouders en de gemeenteraad was het derde cluster. Deze vragenlijst werd afgesloten met enkele vragen over de praktijk. Waarin naar voren moest komen wat exact de ervaringen met burgerinitiatieven binnen de gemeente zijn.

De burgers werd een vragenlijst voorgelegd van 24 vragen. Ook deze was verdeeld in vier clusters en had dezelfde strekking als die van de ambtenaren, alleen dan vanuit het perspectief van de burgers. Deze interviews zijn gehouden in samenwerking met Dorien Visser en Jogchem Pieter van Dijk. Bij elk interview waren er twee personen aanwezig. Één persoon nam de rol van interviewer op zich, waarbij de ander een ondersteunende rol had en aantekeningen maakte.

1.5.1. Kwalitatief onderzoek

Voor het onderzoeken van de vormen van faciliteren van de gemeenten en in hoeverre de burgers daar tevreden over zijn zal er gebruik gemaakt worden van kwalitatief onderzoek. Kwalitatief onderzoek is gericht op het verkrijgen van betrouwbare informatie over wat er leeft onder een bepaalde doelgroep en waarom. Diepgaande informatie wordt verkregen door in te gaan op achterliggende motivaties, meningen, wensen en behoeften van de doelgroep. Dit resulteert in het waarom van heersende meningen en bepaalde gedragingen (Shadish, Cook & Campbell, 2002, p. 500).

Er is een aantal zaken waar men rekening mee moet houden wanneer men kwalitatief onderzoek doet. Zo moet de objectiviteit van het onderzoek gewaarborgd worden. Dit kan men bereiken door te handelen op theoretische gronden en het onderzoek zo veel mogelijk te systematiseren en transparant te houden. Daarnaast is het van belang om alle overwegingen op te schrijven en te bediscussiëren om zo objectief mogelijk het onderzoek uit te voeren. Men moet tegelijkertijd rekening houden met de validiteit en betrouwbaarheid (Maso, & Smaling, 1990, p. 75-76). Ook hierbij is het van belang dat er systematisch en transparant gewerkt wordt. Daarnaast moet men bij het doen van kwalitatief onderzoek opletten dat er geen sprake is van interviewerbias. Het is hierbij noodzakelijk dat de interviewer de respondent niet beïnvloed bij het geven van antwoorden op de gestelde vragen.

Op verschillende manieren is geprobeerd de geldigheid en de betrouwbaarheid van dit onderzoek te waarborgen. Zo is er constant gewerkt met meerdere personen. Allereerst het interviewen zelf. Dit is gebeurd in groepen van twee personen. Een persoon stelde de vragen, waarbij de andere persoon de notulist was. Alle gesprekken zijn opgenomen door middel van een opnameapparatuur. Vervolgens is de opname uitgewerkt door de notulist. Waarbij er dus altijd terug gevallen kon worden op de opnames. Na het afronden van alle interviews is er begonnen met het analyseren van de gegevens. Dit is gedaan door middel van het coderen van de stukken. Op relevante stukken tekst werd een label geplakt; het coderen. Vervolgens werden die codes besproken met de andere studenten en

werden overbodige codes geschrapt of samengevoegd. Uiteindelijk is er een definitief codeerschema gemaakt waar alle drie de studenten gebruik van hebben gemaakt.

In verband met de privacy van de geïnterviewden worden zij niet bij naam genoemd. Er wordt gebruik gemaakt van afkortingen in deze rapportage. “He” staat voor Hellendoorn. “Ho” staat voor Hoogeveen en “Zw” staat voor Zwolle. De geïnterviewde vanuit de gemeente Hellendoorn staat voor “He1”, en de twee burgers staan voor “He2” en He3”.

In Hoogeveen zijn “Ho1” en “Ho2” de eerste 2 mensen die geïnterviewd zijn vanuit de gemeente, “Ho3” en “Ho4” hebben betrekking op de burgers.

In Zwolle zijn “Zw1”, “Zw2” en “Zw3” de mensen van de gemeente, en “Zw4” en “Zw5” zijn de burgers.

1.6 Relevantie onderzoek

De relevantie van dit onderzoek kan verdeeld worden in twee soorten van relevantie. De maatschappelijke relevantie en de wetenschappelijke relevantie. Onder maatschappelijke relevantie van een onderzoek wordt verstaan het nut van de resultaten van het onderzoek voor de opdrachtgever en eventueel voor de maatschappij in het algemeen (Geurts, 1999, blz. 133). De maatschappelijke relevantie van dit onderzoek, is dat gemeenten een goed inzicht kunnen krijgen op de manier waarop ze met deze vorm van burgerinitiatieven om kunnen gaan.

Onder wetenschappelijke relevantie van een onderzoek wordt verstaan het nut van de resultaten van het onderzoek voor de wetenschap. Het gaat er hierbij om of het resultaat van het onderzoek nieuwe inzichten, nieuwe verklaringen of verhelderingen biedt van theorieën, methoden of feiten (Geurts, 1999, blz. 133). De wetenschappelijke relevantie in dit onderzoek bestaat uit het onderzoeken van het CLEAR-model van Lowndes, Pratchett, & Stoker op de nieuwe vorm van burgerparticipatie. Dit onderzoek maakt deel uit van een groter project. Er wordt samengewerkt met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten, het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en andere instituties. De informatie wordt gehaald uit literatuur van wetenschappelijke kwaliteit.

2. Gemeenten

Zoals in hoofdstuk 1 al aan bod kwam, is geprobeerd de deelvragen te beantwoorden, aan de hand van afgenomen interviews in drie verschillende gemeenten. Deze drie gemeenten faciliteren burgerinitiatieven op een andere manier. In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van die gemeenten en op welke manier zij omgaan met burgerinitiatieven.

2.1 Gemeente Hellendoorn

De gemeente Hellendoorn is een gemeente in de provincie Overijssel en bestaat uit de plaatsen Hellendoorn en Nijverdal. Daarnaast vallen de kernen Haarle, Daarle, Daarlerveen en enkele buurtschappen ook onder de gemeente Hellendoorn. Er wonen ongeveer 36.000 mensen. (Gemeente Hellendoorn, 2011).

2.1.1 De “Lerende Gemeenschap”

De “Lerende Gemeenschap” is het project van de gemeente Hellendoorn om verschillende organisaties met elkaar te laten samenwerken. Dit heette vroeger “Hellendoorn in Actie”. Bij de “Lerende Gemeenschap” gaat het erom dat er een samenwerking komt tussen de verschillende organisaties, zoals scholen, kerken, bedrijven, de gemeente en woningcorporaties. Door deze samenwerking worden er ideeën opgevangen, die normaal gesproken door burgers worden ingediend. De gemeente wil ervoor zorgen dat er een verandering komt van burgerparticipatie naar overheidsparticipatie, waarbij de gemeente participeert in burgerbeleid. (HE1, 2010). Het project heeft momenteel 25 partners aan zich verbonden (HE1, 2010).

Bij de interviews was het helaas mogelijk om maar met één persoon van de gemeente te spreken. Het gaat hierbij om de projectleider van de “Lerende Gemeenschap” (HE1, 2010). Verder hebben we interviews gehouden met twee initiatiefnemers van van het initiatief ‘burendag’ (HE2, 2010) (HE3, 2010), zij hadden ieder een andere rol in dit initiatief.

2.2 Gemeente Hoogeveen

De gemeente Hoogeveen is een gemeente in de provincie Drenthe en bestaat behalve uit de hoofdplaats Hoogeveen, ook uit Elim, Fluitenberg, Hollandscheveld, Nieuw Moscou, Nieuweroord, Nieuwlande, Noordscheschut, Pesse, Stuifzand en Tiendeveen. De gemeente Hoogeveen heeft ongeveer 54.500 inwoners (Gemeente Hoogeveen, 2011).

2.2.1 “De Smederijen van Hoogeveen”

“De Smederijen van Hoogeveen” is het project waarbij gebieden van de gemeente Hoogeveen zijn ingedeeld in 33 smederijen. Een smederij is een bepaald gebied met als doel: “samen plannen smeden en realiseren voor de leefbaarheid in de eigen buurt.” (De Smederijen van Hoogeveen, 2011). Bewoners uit deze smederij vormen samen een initiatiefgroep, waarbij er geïnventariseerd wordt welke ideeën de bewoners hebben over hun buurt. In 2007 is men begonnen met dit project in tien smederijen. In 2008 zijn er acht smederijen toegevoegd, en in 2010 nog eens twee. In 2011 werd het aantal smederijen nog verder uitgebreid (De Smederijen van Hoogeveen - informatie, 2011; Ho1,

2010). “De Smederijen van Hoogeveen” is een samenwerkingsverband van een aantal organisaties, namelijk de gemeente Hoogeveen, stichting welzijnswerk (SWW), politiekorps Drenthe en de woningcorporaties Woonconcept, Domesta en Actium (DSvH - Partners, 2011).

Bij de smederijen wordt er een onderscheid gemaakt tussen grote langdurige projecten waarbij de rol van de burgers voornamelijk meedenken is; de zogenaamde ‘Lange klap’, en de projecten die eenvoudig te realiseren zijn, en waarbij er een beperkt budget beschikbaar is. Dit wordt de ‘korte klap’ genoemd (HO1, 2010).

In deze gemeente hebben we twee medewerkers van de smederijen geïnterviewd. HO1 is de projectleider van de smederijen (HO1, 2010). HO2 is de gebiedsregisseur (HO2, 2010). De geïnterviewde burgers zijn twee initiatiefnemers voor het opknappen van een speeltuin in de buurt. HO3 heeft er voor gezorgd dat een vervallen speeltuin weer is opgeknapt (HO3, 2010). HO4 heeft geholpen bij de realisatie van voetbaldoeltjes bij diezelfde speeltuin (HO4, 2010).

2.3 Gemeente Zwolle

De gemeente Zwolle is de grootste van de drie gemeenten met een inwoneraantal van 117.000. Zwolle ligt in de provincie Overijssel en bestaat uit de stad Zwolle en een aantal buurtschappen en dorpen rondom de stad (Gemeente Zwolle, 2011).

2.3.1 “Samen maken we de Stad”

In Zwolle kent men het project “Samen maken we de Stad”. Dit project heeft als insteek om de ideeën van burgers, organisaties en gemeenten bij elkaar te brengen. Dit gebeurt onder andere door een initiatievenmakelaar. De initiatievenmakelaar probeert advies te geven aan mensen en eventueel mensen met elkaar in contact brengen die dezelfde ideeën hebben.

Daarnaast is er ook nog een wijkbudget. Dit budget wordt per ronde toegewezen aan een aantal wijken. Burgers kunnen hiervoor initiatieven indienen en uiteindelijk wordt op een speciale verkiezingsavond de best initiatieven gekozen die uitgevoerd gaan worden. Het budget dat hiervoor beschikbaar is, bedraagt ongeveer 30 euro per huishouden (ZW1, 2010).

In Zwolle zijn er drie mensen geïnterviewd vanuit de gemeente en twee burgers. Namens de gemeente werd de bedenker van het participatiebeleid geïnterviewd (ZW1, 2010). Daarnaast de projectmanager van de wijkbudgetten (ZW2, 2010) en de initiatievenmakelaar (ZW3, 2010). Vanuit de burgers is er iemand geïnterviewd die mee geholpen heeft bij de realisatie van een kabelbaan voor kinderen uit de buurt (ZW4, 2010). De andere geïnterviewde was iemand die een taal cursus heeft georganiseerd voor oudere allochtonen die de Nederlandse taal niet goed beheersen (ZW5, 2010).

3. Facilitering

In dit hoofdstuk zal worden gekeken naar de verschillende manieren waarop facilitering bij gemeenten plaats hebben gevonden. Dit zal worden gedaan aan de hand van het CLEAR-model van Lowndes, Pratchett, & Stoker (2006). Allereerst zal worden uitgelegd wat het CLEAR-model precies inhoudt. Vervolgens wordt er een vertaalslag gemaakt naar hoe de gemeenten de kenmerken uit het CLEAR-model kunnen beïnvloeden. In het volgende hoofdstuk zal dan worden gekeken in hoeverre de gemeenten Hellendoorn, Hogeveen en Zwolle dit in de praktijk hebben gebracht.

3.1. CLEAR-model

Het CLEAR-model is een model dat gebruikt wordt om te verklaren waarom burgers wel of niet participeren in de samenleving. Door te kijken naar redenen waarom burgers niet participeren, kunnen gemeenten daarop inspelen. Zij kunnen dan maatregelen nemen die de participatie van burgers bevordert. De letters van het CLEAR-model verwijzen naar de factoren waar naar gekeken wordt. Dit zijn: “Can do”, “Like to”, “Enabled to”, “Asked to” en “Responded to” (Lowndes, Pratchett, & Stoker, 2006). Al deze factoren zullen worden behandeld, en er zal worden gekeken op welke manier de gemeente invloed uit kan oefenen op deze factoren.

3.1.1 Can do:

De “Can do” factor heeft te maken met de vraag of de burger in staat is om te participeren. Hier zijn drie factoren van belang (Verba, Schlozman, & Brady, 1995). Allereerst de factor geld. Burgers moeten geld hebben om bepaalde zaken uit te kunnen voeren. Een tweede factor die van belang is, zijn de vaardigheden, de “civic skills”. Hierbij wordt gedacht aan bijv. communicatieve vaardigheden. De derde factor die Verba, Schlozman & Brady bedoelen is de factor tijd. Een burger moet de tijd hebben om te kunnen participeren (Verba, Schlozman, & Brady, 1995).

Lowndes, Pratchett en Stoker hebben de “Can do” factor opgedeeld in 5 variabelen. Opleidingsniveau, werkloosheid en sociale klasse, demografische kenmerken, beschikbaarheid van middelen en ten slotte de vaardigheden van de burgers (Lowndes, Pratchett, & Stoker, 2006, p. 10). Op welke van deze factoren kan een gemeente invloed hebben? De werkloosheid en sociale klasse zijn voor de gemeente moeilijk te beïnvloeden. Ook de demografische kenmerken is iets dat een gemeente niet zomaar kan veranderen. Dit in tegenstelling tot de beschikbaarheid van middelen. Het gaat hierbij bijvoorbeeld over het gebruik van computers, kopieerapparaten en telefoons. Hebben burgers toegang tot deze faciliteiten? Een gemeente kan hierop invloed uitoefenen door het beschikbaar stellen van deze faciliteiten. Bij vaardigheden van burgers gaat het erom of burgers ook de kennis en de vaardigheden hebben om te participeren. Dit zijn zaken waar een gemeente indirect invloed op kan uitoefenen bijvoorbeeld door middel van het aanbieden van cursussen. Ook het geven van adviezen wordt hieronder geschaard. Hierdoor kunnen de burgers vaardigheden op doen die ze weer kunnen toepassen bij het participeren.

3.1.2 Like to

De “Like to” factor richt zich op de vraag of burgers wel willen participeren. Lowndes, Pratchett, & Stoker operationaliseren deze factor door deze onder te verdelen in de volgende kenmerken: verbondenheid met de omgeving, hechtheid van de samenleving, het vertrouwen dat burgers onderling hebben en het gevoel van burgerschap (Lowndes, Pratchett, & Stoker, 2006, p. 11). Bij de verbondenheid van de omgeving gaat het erom of een burger een bepaalde klik heeft met zijn omgeving. Voelt hij zich op zijn gemak, kent de burger veel van zijn buurtgenoten en voelen ze een band met hun omgeving. Een gemeente kan hier maar lastig invloed op uitoefenen. Zij kunnen wel proberen om buurtgenoten dichterbij elkaar te brengen, maar of de burger er een bepaald gevoel bij heeft is moeilijk te beïnvloeden. Ook in het geval van de hechtheid van de samenleving is er geen taak weggelegd voor een gemeente. Wonen de mensen al lang in de buurt of is er een groot verloop? Het gevoel van burgerschap is echter weer iets waar geen invloed op uit te oefenen is vanuit de gemeente. Burgerschap houdt zich bezig met de vraag of burgers iets over hebben voor de gemeenschap. Dit is iets wat vooral uit de relatie burger – burger ontstaat, en daar heeft een gemeente nauwelijks invloed op.

Aangezien deze factor niet manipuleerbaar is door de gemeente, wordt deze niet meegenomen in de analyse.

3.1.3 Enabled to

Deze factor betreft de sociale netwerken die burgers mogelijk nodig hebben om te kunnen participeren. (Lowndes, Pratchett, & Stoker 2006). De kenmerken die Lowndes, Pratchett & Stoker er aan geven zijn: type organisatie, activiteiten van burgers binnen de organisaties en de dichtheid van netwerken (Lowndes, Pratchett, & Stoker 2006 p. 12). Bij deze factor komt het er voornamelijk op neer dat, als er een bepaalde structuur is van groepen en organisaties binnen een gemeente, waar een burger aanspraak op kan maken in geval van een burgerinitiatief, ze de mogelijkheid wordt gegeven om te participeren. Het kennen en gekend worden. Mocht de burger bijvoorbeeld een keer hulp nodig hebben bij het organiseren van een spellenmiddag, is het kennen van de eigenaar van de sporthal wel erg handig. De mensen moeten dus relevante netwerken hebben. Gemeenten kunnen hierbij ook een belangrijke rol vervullen door als tussenpersoon om te treden. Een gemeente heeft meestal een enorm netwerk op zich heen. Zij kunnen dan personen of instellingen met elkaar in contact brengen.

3.1.4. Asked to

Burgers participeren meer en vaker op het moment dat ze gevraagd worden dan wanneer ze zelf met een initiatief moeten komen. Dat is ook de essentie van deze factor (Lowndes, Pratchett, & Stoker (2006)). In dit geval gaat het om het bieden van de mogelijkheid vanuit de gemeente voor het indienen van een burger initiatief. Lowndes, Pratchett & Stoker vertalen dit in de volgende kenmerken: De manieren om te participeren, de strategie die de gemeente heeft voor het ondersteunen en het bereiken van diversiteit (Lowndes, Pratchett, & Stoker 2006 p. 13). Bij de manieren om te participeren gaat het erom op welke manier gemeenten proberen om burgers te betrekken in het besluitvormingsproces. Wordt er bijvoorbeeld gebruik gemaakt van sociale media of andere vormen van communicatie. Bij de strategie gaat het erom of de gemeente ook nadenkt over locaties die ook voor andere gelegenheden gebruikt kunnen worden, zoals supermarkten of scholen. Wat betreft de diversiteit gaat het erom of gemeenten er alles aan doen om iedereen betrokken te krijgen bij burgerparticipatie. Bij al deze punten is er een actieve taak weggelegd voor de gemeente. Er kan dus ook op al deze punten een vergelijking worden gemaakt.

3.1.5. Responded to

Deze laatste factor van het CLEAR-model beschrijft terugkoppelingen (*response*) van de gemeente naar de burgers

Deze factor in het CLEAR-model heeft te maken met de response van de gemeente naar de burger toe. In hoeverre krijgen burgers waardering voor wat ze doen en wordt er wat gedaan met feedback die gemeenten van burgers krijgen. In dit geval heeft de gemeente een zeer actieve rol. Dit wordt onderverdeeld in de volgende kenmerken: luisteren, prioriteiten stellen en de feedback (Lowndes, Pratchett, & Stoker 2006 p. 13). Bij het luisteren gaat het erom wat er gedaan wordt om de mening van de burger op te nemen in het besluitvormingsproces. Bij het prioriteiten stellen wordt er gekeken of er een goede balans is tussen het luisteren naar de bewoners en de mening van de mensen die er verstand van hebben. Bij de feedback is het belangrijk dat gemeenten goed terugkoppelen naar hun burgers waarom ze bepaalde beslissingen hebben genomen. Stellen ze de mensen eerst op de hoogte of gaan ze gelijk over tot de uitvoering van een bepaald besluit. Zoals gezegd is dit ook een belangrijke factor voor de gemeente omdat zij hierin een hele actieve rol hebben. Ook vertrouwen is iets dat naar voren komt. Vertrouwen gaat in dit geval om het vertrouwen tussen burger – burger en burger – gemeente. In de relatie burger – gemeente heeft een gemeente uiteraard wel een bepaalde invloed. Zij moeten geen verwachtingen wekken bij burgers die de gemeente niet na kunnen komen.

4. Facilitering in de praktijk

Naar aanleiding van het CLEAR-model, zoals uitgelegd in hoofdstuk 3, zal er nu worden gekeken naar de facilitering in de praktijk bij de drie gemeenten. Per factor van het CLEAR-model zal er worden aangegeven op welke manier de gemeenten dit faciliteren.

4.1. Can do

De “Can do” factor heeft te maken met de vraag of burgers in staat zijn om te participeren. Wij onderscheiden hierbij de volgende factoren:

1. Geld
2. Faciliteiten
3. Kennis en competenties

Dit zijn factoren waar een gemeente invloed op kan uitoefenen. Met geld wordt de financiële ondersteuning bedoeld. Het beschikbaar stellen van faciliteiten is bijv. het gebruik mogen maken van locaties voor vergaderingen of het gebruik laten maken van printfaciliteiten. Met kennis en competenties kunnen gemeenten cursussen aanbieden om burgers competentier te maken. De factor tijd, die ook genoemd wordt door Verba, Schlozman, & Brady, laten we buiten beschouwing, omdat de gemeente geen invloed kan hebben op deze factor.

Gemeente Hellendoorn:

Geld

Wat betreft geld wordt er in Hellendoorn gebruik gemaakt van een leefbaarheidsbudget. Dit budget bedraagt € 50.000 euro per jaar, waarbij er maximaal € 3500, - wordt verleend per initiatief (He1, 2010).

Faciliteiten

Daarnaast worden ook materialen en andere zaken ter beschikking gesteld. Het wordt niet duidelijk welke zaken en materialen dit precies zijn. Welke zaken niet ter beschikking worden gesteld zijn onder andere de locatie. De reden daarvoor is dat de samenleving ook wordt gefaciliteerd. Als een dorps huis ter beschikking wordt gesteld, en er wordt geen financiële tegenprestatie van verwacht, zal dat tot gevolg hebben dat die dorps huizen minder geld hebben, wat uiteindelijk tot gevolg kan hebben dat dorps huizen moeten sluiten. Dit houdt weer in dat die locatie niet meer gebruikt kan worden waardoor er misschien minder initiatieven kunnen worden uitgevoerd. Er is min of meer sprake van een cirkel. Er wordt op verschillende manier gefaciliteerd (He1, 2010).

Kennis en competenties

In de gemeente Hellendoorn worden geen cursussen of trainingen aangeboden.

Gemeente Hoogeveen:

Geld

Bij de Smederijen krijgen de burgers de beschikking over een bepaald bedrag. De gebieden die zijn aangewezen krijgen het eerste jaar een bedrag van 20.000 euro. Het tweede jaar 15.000 euro, en daarna 10.000 per jaar. Vervolgens komt er een bedrag overheen van 3,5 euro per bewoner (Ho2, 2010). Daarnaast heeft men ook de beschikking over een teambuildingsbudget.

Faciliteiten

Burgers kunnen gebruik maken van het gemeentehuis als vergaderruimte, daarnaast mogen ze gebruik maken van de middelen die daar aanwezig zijn (Ho1, 2010).

Kennis en competenties

Medewerkers van de Gemeente Hoogeveen geven aan dat er een stukje zelfredzaamheid in de burgers moet zitten (Ho2, 2010). Dit geeft enigszins al aan dat de burgers zich zelf moeten redden. Dat ze daarvoor dus niet bij de gemeente aan hoeven te kloppen. Om burgers te helpen met participeren worden er assertiviteitstrainingen aangeboden (Ho1, 2010).

Gemeente Zwolle:

Geld

In Zwolle is er een budget beschikbaar gesteld voor initiatieven. Dit bedrag is vastgesteld op € 30,- per huishouden. In totaal is dat een bedrag van ruim 600.000 euro (Zw2, 2010). Daarnaast kunnen groepen mensen, die de weg kunnen vinden naar het gemeentehuis, aanspraak maken op een budget van 60.000 euro. Dit bedrag wordt niet gebruikt voor de initiatieven zelf, maar wordt besteed aan bijvoorbeeld de website en de contacten.

Faciliteiten

Andere zaken die burgers kunnen gebruiken zijn onder andere de kopieerfaciliteiten. Het gebruik daarvan gaat wel af van het budget dat de mensen hebben voor het gehele project. Deze maatregel zorgt ervoor dat maar weinig mensen hiervan gebruik maken (Zw2, 2010).

Kennis en competenties

In de gemeente Zwolle worden er geen cursussen of trainingen gegeven.

Conclusie:

Alle drie de gemeenten stellen budget beschikbaar voor burgerinitiatieven. Qua faciliteiten steekt de gemeente Hoogeveen er boven uit. Zij stellen bijvoorbeeld het gemeentehuis beschikbaar, en ook alle faciliteiten daarom heen. De gemeente Hellendoorn stelt geen faciliteiten beschikbaar betreffende de locatie. Zij zijn van mening dat dit ook in dorpshuizen kan plaats vinden. Hierdoor krijgen dorpshuizen meer inkomsten, en kunnen deze dorpshuizen zichzelf financieel staande houden. Ook de gemeente Zwolle biedt wel faciliteiten aan, maar door er geld voor te vragen wordt er niet veel gebruik van gemaakt. Daarnaast wordt slechts de groep ondersteund die de weg naar het gemeentehuis moeilijk kan vinden. Wat betreft de kennis en de competenties is het niet geheel duidelijk in hoeverre de gemeente Hellendoorn hier aandacht aan besteedt. Dit wordt dan ook negatief beoordeeld. De gemeente Hoogeveen doet dit wel door middel van assertiviteitstrainingen. Ook in de gemeente Zwolle is er niets bekend over eventuele trainingen of cursussen. Dit alles zorgt voor de volgende tabel (tabel 1).

Gemeente	Geld	Faciliteiten	Kennis + competenties	Can do (totaal)
Hellendoorn	++	+/-	-	+/-
Hoogeveen	++	++	+	++
Zwolle	++	+	-	+

Tabel 1: Score "Can do" factor

4.2. Like to

Willen burgers wel participeren? Dat is de vraag die gesteld wordt bij de "Like to" factor. De operationalisatie van deze factor bevat veel kenmerken waarbij een gemeente weinig invloed op kan uitoefenen. Hierbij valt te denken aan de verbondenheid die een burger heeft met zijn omgeving. Daarom is besloten om deze factor buiten beschouwing te laten.

4.3. Enabled to

Burgers moeten de mogelijkheid hebben om te participeren. Dit kan individueel gedaan worden, maar ook in groepen. In hoeverre hebben zij toegang tot de andere groeperingen. En hoe is de onderlinge verbondenheid binnen de gemeenten. Gemeenten hebben hier een belangrijke taak in door middel van het investeren in overkoepelende organisaties om participatie op te starten (Lowndes, Pratchett, & Stoker, p. 288, 2006a).

Gemeente Hellendoorn:

In de gemeente Hellendoorn wordt aangegeven dat er veel ondersteunende partijen zijn die burgers bijstaan in hun initiatief. Allereerst de gemeente zelf in de vorm van de “Lerende Gemeenschap”. De “Lerende Gemeenschap” is het vaste aanspreekpunt voor de burgers. Ook wat betreft de financiën en de ondersteuning kunnen burgers hier terecht. Zij zijn vanuit de gemeente het enige aanspreekpunt. Vervolgens krijgen ze ook te maken met andere organisaties zoals woningbouwverenigingen, welzijnsstichting, kerken, scholen en vrijwilligersorganisaties. Daarnaast zijn er nog andere, incidentele organisaties, maar dit verschilt per initiatief (He1, 2010).

Gemeente Hoogeveen:

In Hoogeveen zijn er volgens een medewerker van de Korte Klap (zie hfd. 2.2.1) globaal gezien vijf groepen organisaties of personen waar een burger in contact mee kan komen gedurende een initiatief. De belangrijkste persoon is de gebiedsregisseur. Die verwijst de burgers door en beslist ook deels over de financiële middelen. De gebiedsregisseur is het belangrijkste aanspreekpunt. Vervolgens kunnen ze ook te maken krijgen met het welzijnswerk. Zij proberen de burgers vooral te helpen. Een ander aanspreekpunt waar de mensen ook gebruik van kunnen maken is de opbouwwerker. Die verwijst de mensen naar de juiste personen of instanties door. De woningbouwvereniging is de laatste structurele partner waar burgers mee te maken kunnen krijgen. Daarnaast zijn er ook nog enkele incidentele partners zoals de scholen en het Oranjefonds (Ho2, 2010). In de gemeente Hoogeveen zijn er meerdere aanspreekpunten vanuit de gemeente. Dit kan voor onduidelijkheid leiden bij de burgers.

Gemeente Zwolle:

De belangrijkste ondersteunende partijen waar een burger mee te maken kan krijgen in de gemeente Zwolle is allereerst de gemeente zelf. Verschillende afdelingen zijn hierbij betrokken. Het is niet geheel duidelijk welke afdelingen die zijn, en wie het vaste aanspreekpunt zou zijn. Dit kan leiden tot onduidelijkheid. De woningcorporatie wordt in een vroegtijdig stadium bij veel initiatieven betrokken, zij geven voor elke woning in hun bezit een bepaald bedrag (Zw2, 2010).

De politie wordt ook regelmatig gevraagd bij activiteiten, evenals Travers. Dat is een welzijnsorganisatie en een kinderopvang. Zeker bij de sociale plannen helpen zij mee in de uitwerking. Dit geldt ook voor de Stichting Welzijn Ouderen (Zw1, 2010). Om in contact te komen met al deze partijen organiseert de gemeente Zwolle de zogenaamde netwerkborrels. Er wordt dan voor gezorgd dat mensen met elkaar in contact komen. Ook worden er adviezen gegeven hoe bepaalde zaken aangepakt moeten worden. Daarnaast is er ook nog de zogenaamde ‘initiatievenmakelaar’. Deze heeft als doel partijen bij elkaar te brengen.

Conclusie:

In Hellendoorn wordt er veel gebruik gemaakt van verschillende organisaties. De kans om te kunnen participeren door de hulp van deze organisaties is groter. Daarnaast is er slechts 1 aanspreekpunt vanuit de gemeente, die de burgers eventueel weer doorverwijst. Hierdoor is er duidelijkheid bij de burgers.

In de gemeente Hoogeveen is er enigszins onduidelijkheid wie er precies het aanspreekpunt is binnen de gemeente. Er wordt gemeld dat de gebiedsregisseur de belangrijkste persoon is, maar burgers krijgen ook te maken met een opbouwwerker en met welzijnswerk.

Voor de gemeente Zwolle geldt dat het geheel onduidelijk is wie het aanspreekpunt is binnen de gemeente. Verschillende afdelingen zijn hierbij betrokken. Aan de andere kant beschikt Zwolle wel over een initiatievenmakelaar en worden er netwerkborrels georganiseerd. Hierdoor scoren zij extra op de "Enabled to" factor. Hierdoor krijgt de gemeente toch nog een plus (tabel 2).

Gemeente	Enabled to
Hellendoorn	++
Hoogeveen	+
Zwolle	+

Tabel 2: Score "Enabled to" factor

4.4. Asked to

Zodra burgers worden gevraagd om te participeren zullen zij vaker geneigd zijn hieraan mee te doen. De vraag is alleen op welke manier gemeenten hun burgers benaderen om actief te worden. In dit geval wordt er gekeken op welke manier de burgers te horen hebben gekregen dat er mogelijkheden zijn om burgerinitiatieven in te dienen. Daarnaast wordt er gekeken of het evenement ook plaats had gevonden als de regelingen van de gemeente er niet waren geweest.

Gemeente Hellendoorn:

In de gemeente Hellendoorn waren de burgers die deelgenomen hebben aan het initiatief al op de hoogte omdat ze al actief waren binnen verenigingen. Er was dus bekendheid door de andere organisaties. Mocht die bekendheid er niet zijn geweest, dan waren de initiatieven waarschijnlijk ook niet van de grond gekomen. In ieder geval niet in de vorm zoals die destijds is uitgevoerd (He2, 2010).

Gemeente Hoogeveen:

In Hoogeveen pakt men het anders aan dan in Hellendoorn. Ook hier worden mensen persoonlijk aangesproken maar er worden ook stukken in de krant geplaatst. De bekendheid is er meestal wel onder de mensen, dit wordt ook wel aangegeven in de interviews. Wat betreft de vraag of het initiatief er wel was gekomen als de wijkbudgetten er niet waren geweest is het antwoord eenduidig. De mensen denken niet dat het er was gekomen als er geen regeling was. Het is dus zeker belangrijk om als gemeente duidelijk te maken dat die budgetten er zijn.

Gemeente Zwolle:

De gemeente Zwolle kijkt niet zo heel veel af van de gemeente Hoogeveen. In Zwolle wordt er veel aandacht gegeven aan de wijkbudgetten. Via de post wordt het initiatief bekend gemaakt, bovendien worden mensen persoonlijk aangesproken en wordt het initiatief geplaatst in de plaatselijke krant. Ook hier wordt door één burger aangegeven dat het project er niet was gekomen als de wijkbudgetten in Zwolle er niet zouden zijn geweest. De andere burger geeft aan dat zijn initiatief er wel was gekomen, maar dat hij dan een andere weg had bewandeld. Wat wel opvallend is in de gemeente Zwolle is dat er vooral aandacht wordt gegeven aan de groepen die de weg niet weten binnen de gemeente wat betreft de ondersteuning (Zw4, Zw5, 2010).

Die zou moeten betekenen dat burgers de weg naar de gemeente heel makkelijk moeten kunnen vinden, terwijl dit niet naar voren komt in de interviews.

Conclusie:

In de gemeenten Hellendoorn en Hoogeveen is er een hoge mate van de “Asked to” factor. In de gemeente Zwolle ligt dit iets lager. Mensen worden daar over het algemeen wel aangesproken om te gaan participeren, maar dit gebeurt alleen maar aan mensen die de weg binnen de gemeente nog niet kennen. Hierdoor scoort de gemeente Zwolle lager. Over het algemeen zien we in elke gemeente dat er geen initiatief zou hebben plaats gevonden, als de regeling er niet was geweest. Dit resulteert in de volgende tabel (tabel 3).

Gemeente	Asked to
Hellendoorn	+
Hoogeveen	+
Zwolle	+/-

Tabel 3: Score “Asked to” factor

4.5. Responded to

Bij de “Responded to” factor gaat het erom of burgers waardering krijgen voor hetgeen zij gedaan hebben. Is er een bepaalde vorm van terugkoppeling en ervaren burgers het op dezelfde manier als dat de gemeente het voor ogen had? Luistert de gemeente wel naar de mensen, en kan zij goed communiceren met de burgers, zonder terug te moeten vallen in ambtelijke taal?

Gemeente Hellendoorn:

In de gemeente Hellendoorn worden buiten het uitspreken van waardering over het idee, burgers ook beloond met bijvoorbeeld gratis ongevallenverzekeringen of gratis cursussen voor vrijwilligers. Ook wordt er jaarlijks een prijs uitgereikt aan de vrijwilligers. Dit geldt zowel voor individuen, als voor groepen. Het is niet geheel duidelijk of deze prijs allen wordt uitgereikt aan de mensen die deel hebben genomen aan de “Lerende Gemeenschap” of dat ander projecten hier ook bij worden betrokken (He1, 2010).

Aan de andere kant, klaagt één van de ondervraagde burgers in Hellendoorn over de subsidieaanvraag die gedaan moest worden. Er wordt verweten dat de gemeente alleen de ambtelijke taal wil horen. Er moet sociale cohesie in voorkomen en daardoor voelt het door de burger alsof het hun eigen idee niet meer is. Hierdoor is de relatie tussen gemeente en burger niet optimaal. De burger voelt alsof zij mee moet gaan in de ambtelijke taal van de gemeente (He2, 2010).

Gemeente Hoogeveen:

In de gemeente Hoogeveen is er een jaarlijks feest voor alle leden van de initiatief groep, het zogenaamde *vonkenvangen*. Een feest voor alle mensen die een idee hebben ingediend zou te groot worden. Het beste initiatief wordt beloond met een prijs en met publiciteit door middel van een stuk in het plaatselijke krantje. Daar is een speciale pagina voor uitgetrokken. Ook wordt er waardering gegeven door de bewoners van een buurt waar iets heeft plaats gevonden (Ho1, 2010). De waardering van het college en de wethouders vind vooral plaats bij een initiatief zelf, bijvoorbeeld bij een opening. Maar echt betrokken zijn zij er niet bij (Ho1, 2010).

De ervaringen die enkele initiatiefnemers hadden komen redelijk overeen met het beeld dat de mensen van de gemeente schetsten. De initiatiefnemers waren vooral blij met de reacties uit de buurt. Die waren over het algemeen zeer positief. Daarnaast weten de mensen ook van het *vonkenvangen*. Alleen de behoefte aan zo'n feestavond verschil per persoon. Over het algemeen is het goed gesteld met de waardering in de gemeente Hoogeveen.

Er wordt door iemand van de gemeente aangegeven dat het vertrouwen dat er is bij de burger wat betreft de werkwijze van de gemeente goed zit. Ook naar de medeburgers toe. Dit vertrouwen komt niet bepaald terug in de gesprekken die met de burgers zijn gevoerd. In tegendeel zelfs. Zo klaagde een burger uit Hoogeveen dat de gemeente zonder enige vorm van overleggen, een hek plaatste bij een doeltje. Dit kwalificeerde zij als "Gewoon stom geld uitgeven van de gemeente " (Ho4, 2010). Ook over de communicatie zijn ze er niet heel tevreden over. "De wipkip was laatste kapot. En hij was oud. Zijn ze die gaan vervangen. Terwijl we bezig zijn met nieuwe dingen! Zo stom! Maar het is op zich netjes en goed, maar waarom communiceren ze dat niet!" (Ho4, 2010).

Gemeente Zwolle:

In de gemeente Zwolle wordt er anders omgegaan met de waardering naar burgers toe. Daar is geen specifieke avond om burgers met initiatieven in het zonnetje te zetten. Er zijn in Zwolle geen vaste richtlijnen hoe om te gaan met het waarderen van initiatieven. Af en toe wordt er een persbericht de deur uit gedaan of wordt er een persoonlijke brief gestuurd namens de wethouder. Er is wel een jaarlijkse vrijwilligersprijs in de gemeente Zwolle, maar die geldt niet alleen voor burgerinitiatieven. De burgers die hierover geïnterviewd zijn, hebben ook geen moeite met het ontbreken van bijv. een feestavond. Zij geven aan dat de waardering van de mensen in hun omgeving, al voldoende is (Zw2, 2010).

In Zwolle wordt het idee gegeven dat de verhouding tussen burger en overheid niet optimaal is. Zo wordt er gesproken over het wegwerken van een achterdocht in een bepaalde wijk. Dat kan duiden op een bepaalde vertrouwen wat ontbreekt bij de burger (Zw5, 2010). Er wordt ook aangegeven dat het wel heel lang duurt voordat een initiatief daadwerkelijk wordt gerealiseerd. In dit geval gaat het om een kabelbaan. Het geduld van de burger wordt op de proef gesteld, en dit kan zeker invloed hebben op het vertrouwen van de burger. Dit vertrouwen wordt ook minder als er onbegrip is vanaf

de kant van de burgers. Zo heeft de gemeente een aantal leveranciers voor het afleveren van bepaalde goederen, maar als niet duidelijk gecommuniceerd wordt naar de burger dat zij daar geen gebruik van mag mogen maken, zal dit tot onbegrip leiden.

Conclusie:

Allereerst voelen alle burgers in de gemeente zich gewaardeerd. Alleen de manier hoe de gemeenten hiermee omgaan is verschillend. In de gemeente Hellendoorn wordt er wel een prijs uitgereikt, maar geen speciale feestavond. De mensen worden dus niet als geheel in het zonnetje gezet. Zo wordt er in de gemeente Hoogeveen een speciale feestavond gehouden en is er zelfs een prijs verbonden aan het beste idee. In de gemeente Zwolle zet de gemeente mensen niet in het zonnetje maar wordt er een persbericht of een persoonlijke brief namens de wethouder geschreven. Toch voelen de burgers in Zwolle zich gewaardeerd. Ze geven aan het vooral belangrijk te vinden dat er waardering komt uit hun omgeving.

Wat betreft het vertrouwen en de communicatie is het niet heel goed gesteld in de gemeenten. In de gemeente Hellendoorn wordt er vooral geklaagd over het feit dat de gemeente graag ambtelijke taal wil horen. Dit leidt tot onbegrip. In de gemeente Hoogeveen is er vooral sprake van miscommunicatie. Zo wordt er een wipkip vervangen, terwijl de buurtbewoners met een ander plan bezig zijn. Geldverspilling noemen ze dat. In de gemeente Zwolle wordt het vertrouwen tussen burger en gemeente betwist. Zeker in bepaalde wijken. Alle gemeenten scoren op dit punt een onvoldoende.

Op het punt van de waardering scoren alle gemeenten een plus, maar aangezien de gemeente Hoogeveen een prijs heeft voor het beste idee, en er een speciale feestavond wordt georganiseerd worden zij beoordeeld met een ++. Op het gebied van vertrouwen en communicatie scoren alle gemeenten een dubbele min. Er is veel onbegrip bij de burgers en de communicatie loopt regelmatig spaak. Dit levert de volgende tabel op (tabel 4).

<i>Gemeente</i>	Responded to
Hellendoorn	-
Hoogeveen	+/-
Zwolle	-

Tabel 4: Score "Responded to" factor

4.6 Samenvatting

In de vorige vijf paragrafen is de eerste deelvraag beantwoord. Samengevat zorgt dit voor de volgende tabel (tabel 6). Hierbij wordt een totaal berekend door iedere score van “++” twee punten te geven. Een score van “+” levert één punt op, een score van “+/-” levert nul punten op en een “-” levert één minpunt op.

<i>Gemeente</i>	Can do	Like to	Enabled to	Asked to	Responded to	Totaal
Hellendoorn	+/-	NVT	++	+	-	2
Hoogeveen	++	NVT	+	+	+/-	4
Zwolle	+	NVT	+	+/-	-	1

Tabel 5: Totaalscore CLEAR-model

Hieruit kunnen we concluderen dat in dit onderzoek de gemeente Hoogeveen het beste naar voren komt wat betreft de facilitering in de praktijk. Zij scoren over de gehele linie een degelijke score. De andere gemeenten scoren meer dan twee punten lager. Dit komt, bij de gemeente Hellendoorn, vooral door een lage score bij de “Can do” factor en de “Responded to” factor. Dit wordt nog enigszins gecompenseerd door een goede score bij de “Enabled to” factor. In het geval van de gemeente Zwolle scoren zij vooral minder op de “Asked to” en de “Responded to” factor.

5. Doelbereiking

In dit hoofdstuk wordt er aandacht besteed aan de theorie betreffende beleidsevaluatie en dan specifiek gericht op doelbereiking. Beleidsevaluatie is de basis voor het bijsturen van een gevoerd beleid (Bressers, Hoogerwerf, 1995). Dit kan op verschillende manieren gebeuren. Een van die manieren is de wetenschappelijke evaluatie. Hiermee wordt een onderzoek bedoeld waarbij er gekeken wordt naar de processen, effecten en inhoud van het beleid. Dit is voornamelijk gericht op de overheid (Bressers, Hoogerwerf, 1995). Het onderwerp dat wordt geëvalueerd kan een situatie zijn, maar ook een verandering. Dit komt omdat beleid een bepaald streven is. Er wordt dan gekeken naar de inhoud van het beleid, de wijze waarop men tot dit beleid is gekomen en uiteraard wordt het resultaat meegenomen. De zogenaamde effecten of resultaten van het beleid. Een groot probleem dat meestal ontstaat bij deze soort evaluatie is de vraag in hoeverre de resultaten (of het ontbreken van die resultaten) het gevolg zijn van het desbetreffende beleid (Bressers, Hoogerwerf, 1995).

5.1 Doeltreffendheid en doelbereiking

De theorie maakt onderscheid tussen de mate van doelbereiking en de mate van doeltreffendheid van beleid. Doelbereiking heeft betrekking op de mate waarin bepaalde doeleinden worden bereikt. Stel dat een gemeente wil zorgen dat er minder mensen in de bijstand zitten, dan voeren ze een bepaald beleid in en kijken ze na een bepaalde periode of er sprake is van minder mensen in de bijstand. Er wordt dus gekeken naar de mate waarin de doelstellingen bereikt worden (Bressers, 1993). Probleem waar je met deze manier van werken tegen aan loopt is dat er geen aandacht wordt besteed aan de manier waarop de doelbereiking tot stand komt. Met andere woorden is de geconstateerde doelbereiking ook echt het gevolg geweest van het gevoerde beleid?

Doeltreffendheid is de mate waarin een bepaald beleid of beleidsmiddel bijdraagt aan het bereiken van een doel en is synoniem aan effectiviteit. De effectiviteit van een beleid is de mate van doelbereiking voor zover deze aan het betreffende beleid is te danken (Bressers, Hoogerwerf, 1995). In het gegeven voorbeeld van het lokale bijstandsbeleid kan bij de bepaling van de effectiviteit gekeken worden of er een verlaging plaats heeft gevonden van het aantal mensen in de bijstand. Of zijn er ook nog andere factoren die hier invloed op hebben. Bijvoorbeeld demografische factoren zoals het overlijden van mensen, of het verhuizen van mensen naar een andere gemeente. Hetgeen zich ook voor kan doen is dat er geen mate van doelbereiking heeft plaats gevonden, maar dat het gevoerde beleid wel erg effectief was. Dit gebeurt als er een verslechtering zou hebben plaats gevonden als het beleid er niet was geweest. Een voorbeeld hiervan zou een economische crisis kunnen zijn, zoals deze zich nu in Griekenland voordoet.

6. Doelbereiking in de praktijk

In dit hoofdstuk wordt er gekeken naar de doelstellingen van de burgers en van de gemeenten. In het geval van de gemeente wordt er onderscheid gemaakt tussen de officiële doelstellingen, zoals gemeld wordt in officiële documenten, en de doelstellingen die naar voren komen in de interviews. Bij de burgers wordt er onderscheid gemaakt tussen materiële en immateriële doelen. Uiteindelijk zal worden gekeken of de gestelde doelen worden gehaald.

6.1 Doelen

In deze paragraaf worden de doelen van de gemeente en de burgers behandeld. Deze doelen zullen worden onderverdeeld in officiële doelen en doelen die naar voren komen in de interviews. Deze doelen zullen allemaal gericht zijn op het einddoel, namelijk het verbeteren van de buurt.

Hellendoorn:

Officiële doelstellingen gemeente:

In de officiële documenten van de “Lerende Gemeenschap” (zie hfd. 2.1.1) staan bepaalde doelen die de gemeente Hellendoorn wil bereiken. Een deel van die doelen heeft betrekking op de eigen organisatie en hoe deze moet handelen. Deze doelen zullen niet behandeld worden.

De “Lerende Gemeenschap” heeft bepaalde thema’s gekozen waar men wat mee wil bereiken. Het eerste thema is, ‘maatschappelijk betrokken ondernemen’ (Hellendoorn in Actie, 2011). Bij dit thema zijn er drie werkgroepen gevormd die ieder een ander doel hebben.

- Jonge vrijwilligers werven voor de lokale omroep. Deze werkgroep moet jongeren enthousiast maken voor de lokale omroep LOH, en deze jongeren bewust maken van de invloed van de media.
- Het maken van een soort beursvloer. Men wil hiermee bereiken dat de bedrijven en vrijwilligersorganisaties nader tot elkaar komen, en elkaar ook helpen. Er ontstaat een vraag en aanbod principe.
- Het organiseren van inter-dorpsfeesten. Deze werkgroep gaat aan de slag om activiteiten te organiseren en verbindingen te leggen tussen inwoners uit de verschillende wijken, dorpen en buurtschappen.

Doelstellingen gemeente aangegeven tijdens interviews:

Uit het interview met een medewerker van de gemeente Hellendoorn komen vooral doelen naar voren die te maken hebben met de facilitering van de gemeente. Echter een aantal jaar geleden is er gestart met het project “Hellendoorn in Actie” (de voorloper van de “Lerende Gemeenschap”), waarbij de doelstelling van de campagne was; ‘bewustwording van het omgaan met elkaar en het omzien naar elkaar’ (He1, 2010). Burgers zouden beter bewust moeten worden van elkaar. Tijdens de campagne zijn er netwerken gevormd en zijn verschillende actoren met elkaar gaan samenwerken. De campagne was een succes. Vervolgens is, met de feedback van de burgers, een samenwerkingsverband gestart van 25 organisaties. De zogenaamde “Lerende Gemeenschap”. Het

doel van dit samenwerkingsverband is om te kijken of men grote maatschappelijke problemen kan oplossen.

Een ander doel dat naar voren komt is dat de gemeente eerder betrokken wil worden bij maatschappelijke thema's. Dat burgers niet pas aankloppen bij een gemeente als er geld nodig is (He1, 2010). Er moet dus een soort vertrouwen worden gecreeërd waardoor burgers naar een gemeente kunnen stappen. Immers, een burger die weinig vertrouwen heeft in zijn gemeente zal eerder naar andere instanties stappen om een probleem op te lossen.

Doelstellingen burgers:

De doelen die de burgers zich stellen verschillen over het algemeen behoorlijk met de doelstellingen van de gemeenten. Waar de gemeenten voornamelijk erg vage doelstellingen stelt zoals: 'de sociale cohesie te bevorderen' of 'de leefbaarheid in de buurt te verbeteren' zijn burgers een stuk concreter in hun doelen. Zo wordt er door een burger in Hellendoorn aangegeven dat men graag meer onderling contact wil met burens en dat er meer bekendheid moet komen voor de vereniging 'buurtbeheer' (He2, 2010). Een andere burger geeft ook aan dat ze wil dat de burens elkaar beter leren kennen. Vroeger kende men de hele straat nog. In de loop van de tijd is dat een stuk minder geworden. Met de aankomende renovatie vindt ze dat je je eigen burens moet kennen (Ho3, 2010). Deze doelstellingen vallen onder de immateriële doelen.

Het materiële doel wat hier gesteld wordt door de burgers is het daadwerkelijk realiseren van het doel. In dit geval gaat het erom of de burendag daadwerkelijk heeft plaats gevonden.

We kunnen hier wel stellen dat het belangrijkste doel dat door de burgers in Hellendoorn wordt gesteld, het onderlinge contact is. Beide respondenten geven aan dat het contact met de burens en de mensen in hun wijk onder de maat is, en dat ze daar graag verandering in zien.

Conclusie:

De doelstellingen die naar voren komen uit de officiële documenten en uit de interviews, hebben vooral betrekking op de sociale samenhang. Dit komt vooral naar voren bij de doelstelling van de campagne van 'Hellendoorn in Actie' destijds. Doel hierbij was de bewustwording van het omgaan met elkaar en het omzien naar elkaar. Ook het doel om dorpsfeesten te organiseren waardoor mensen uit verschillende wijken en buurten met elkaar in contact komen heeft daar mee te maken. Het doel om jonge vrijwilligers te werven voor de lokale omroep kan geschaard worden onder de toename van maatschappelijke participatie. Het laatste doel heeft betrekking op het vertrouwen wat een burger heeft in de gemeente.

1. Sociale samenhang bevorderen.
2. Toename maatschappelijke participatie
3. Vergroten van het vertrouwen in de overheid

Hoogeveen:

Officiële doelstellingen gemeente:

Uit de documenten over de evaluatie van de smederijen kwamen de volgende doelen naar voren die te maken hebben met het verbeteren van de buurt.

- De tevredenheid van de bewoners wat betreft hun woon- en leefomgeving moet vergroot worden.
- Er moet een toename komen van de maatschappelijke participatie, betrokkenheid, directe zeggenschap en medeverantwoordelijkheid van bewoners in de totstandkoming van hun eigen leefomgeving.
- Toename van de sociale cohesie tussen bewoners onderling.

Doelstellingen gemeente aangegeven tijdens interviews:

De doelstellingen die worden aangegeven in de officiële documenten komen ook naar voren in de interviews. Zo wordt er aangegeven dat men vooral de leefbaarheid in de buurten wil verbeteren en daardoor ook de participatie (Ho2, 2010). Ook de tevredenheid in buurt is een doelstelling die terugkomt in de interviews (Ho1, 2010).

Een aspect wat niet terug komt in de officiële documentatie, maar wel duidelijk werd uit de interviews is dat de kloof tussen burger en gemeente gedicht moet worden. En hiermee wordt vooral het vertrouwen genoemd. “Het belangrijkste is dat door betrokkenheid de kloof gedicht kan worden en het geven van vertrouwen” (Ho1, 2010).

Doelstellingen burgers:

De doelen die de respondenten zichzelf stellen hebben voornamelijk betrekking op het onderlinge contact en de saamhorigheid. Zo wordt er door beide personen aangegeven dat men graag nieuwe contacten willen leggen. Ook wil men meer saamhorigheid in de buurt creëren. Dit wil men bereiken door middel van het organiseren van een ‘midzomerfeest’. Er wordt ook aangegeven door één van de burgers dat ze bang is dat de buurt verloederd. Dat ze daar verandering in wil brengen. Ook wordt aangegeven dat ze graag dingen voor elkaar wil krijgen in de buurt die er gemist worden. Dit kan worden geschaard onder de leefbaarheid van de buurt (Ho3, Ho4, 2010). Al deze zaken kunnen geschaard worden onder de immateriële doelen.

Het materiële doel dat men wil bereiken is het realiseren van een speeltuintje in de wijk.

Conclusie:

De doelstellingen die naar voren komen in de officiële documentatie of duidelijk zijn worden uit de interviews zijn de volgende:

1. Leefbaarheid in de buurt verbeteren
2. Toename maatschappelijke participatie
3. Toename sociale cohesie
4. Vergroten van het vertrouwen in de overheid

Zwolle:

Officiële doelstellingen gemeente:

Op de officiële website van “Samen maken we de Stad” staan een aantal punten genoemd waar de ideeënmaker de burger mee wil helpen. Deze punten hebben allemaal als doel om de faciliterende functie van de gemeente te verbeteren. Deze kunnen niet meegenomen worden in dit onderzoek aangezien er geen doelstellingen worden bepaald naar hetgeen de burger wil bereiken.

Doelstellingen gemeente aangegeven tijdens interviews:

Uit de gesprekken met mensen van de gemeente Zwolle komt niet bepaald duidelijk naar voren wat de doelstellingen zijn. Er wordt doorverwezen naar bepaalde personen, en de medewerker die wel enkele doelstellingen naar voren brengt, spreekt ze niet zodanig uit. “De doelen zijn niet eenduidig en zeker niet expliciet gemaakt.” (Zw1, 2010). Toch wordt er via een omweg aangegeven dat sociale samenhang een doel is, maar “het is niet opgeschreven”.

Doelstellingen burgers:

In de gemeente Zwolle kwam niet een heel eenduidig antwoord naar voren wat de persoonlijke doelen zijn van de burgers. In één van de interviews kwam naar voren dat de doelen die werden gesteld voornamelijk betrekking hadden op het uitvoeren van het project. Ze wilde perse dat haar project uitgevoerd zou worden, het creëren van speelplekken voor kinderen. Daar uit kunnen we stellen dat haar doelen voornamelijk persoonlijk van aard zijn. Ze wil dat haar kinderen goed kunnen spelen in de buurt (Zw4, 2010).

Uit het andere interview dat gehouden is met een burger uit de gemeente Zwolle kwam de doelstelling naar voren om eerste generatie allochtonen meer te laten participeren. Dit kwam deels ook voort uit persoonlijke doelstellingen, aangezien de geïnterviewde van allochtone afkomst was (Zw5, 2010).

In beide gevallen is er sprake van gerichte doelstellingen die te maken hebben met een groep binnen de bevolking. In het eerste voorbeeld gaat dat over de kinderen, terwijl in het tweede geval het vooral gericht is op allochtonen.

Conclusie:

De doelen van de gemeente Zwolle aangaande “Samen maken we de Stad” zijn niet eenduidig en zeker niet expliciet gemaakt. Uiteindelijk wordt er maar één doel onderkend.

1. De sociale samenhang bevorderen.

6.2 Behaalde doelen

Naast het stellen van bepaalde doelen moet er ook gekeken worden of die doelstellingen gehaald zijn. Er zal een onderscheid gemaakt worden tussen de burgers en de gemeente. Bij de beantwoording van de vraag of de gemeenten een bepaalde doelstelling heeft gehaald, wordt voornamelijk gekeken naar de mening van de burgers.

Hellendoorn:

Gemeente:

De gemeente Hellendoorn heeft de volgende doelen gesteld. Er zal worden gekeken of deze doelstellingen zijn behaald of niet.

- Sociale samenhang bevorderen.

Het eerste doel wat de gemeente Hellendoorn zichzelf stelt gaat over de sociale samenhang. Het is erg lastig vast te stellen of deze is toegenomen dankzij de “Lerende Gemeenschap”. Door een van de burgers wordt aangegeven het contact met de burens in de afgelopen jaren minder is geworden (He3, 2010). Alleen wordt vervolgens niet geheel duidelijk of dit vervolgens weer beter is geworden. Een andere burger geeft aan dat ze denkt dat het vergroten van het onderlinge contact groter is geworden (He2, 2010).

- Toename maatschappelijke participatie

Dankzij de “Lerende Gemeenschap” is er een bepaalde toename te zien van de maatschappelijke participatie. Een duidelijke indicator daarvan is dat de vereniging er meer leden bij heeft gekregen. Ook het aantal ideeën dat is ingediend, en uitgevoerd geeft aan dat er een toename is van de maatschappelijke participatie.

- Vergroten van het vertrouwen in de overheid

Het vertrouwen in de overheid wordt onder andere bepaald in de manier waarop zij ondersteunen, en in hoeverre de burgers daar tevreden over zijn. Er wordt door een geïnterviewde burger aangegeven dat ze tevreden is op de manier waarop de gemeente ondersteund. Er is een bepaalde betrokkenheid bij de gemeente en dat wordt gewaardeerd. Toch zijn er ook kritiekpunten. Zo behelst die betrokkenheid ook een mate van aanpassing naar de burger toe. De gemeente moet duidelijk zijn en geen ambtenaren taal praten. Echter komt het probleem van het produceren van ambtenarentaal in de interviews naar voren als een verbeterpunt voor de gemeente.

Een andere burger geeft aan dat die betrokkenheid niet alleen van te voren aanwezig moet zijn maar ook tijdens de uitvoering van het project. Het gaat hierbij met name om de betrokkenheid naar de initiatiefnemers toe. Hierin kan de gemeente Hellendoorn nog een inhaalslag maken (He2, 2010). Toch is ze wel tevreden over de manier waarop de gemeente haar benadert.

Burgers:

Het belangrijkste doel voor de burgers is het zien te voltooien van het eigen burgerinitiatief. In dit geval heeft de burendag ook daadwerkelijk plaats gevonden. Het immateriële doel dat men heeft gesteld, had betrekking op het onderlinge contact. Zo wilde men graag dat de onderlinge contact met de buren verbeterd werd. Er valt niet geheel op te maken of dit daadwerkelijk het geval is. En als dit zo is, dan is het nog de vraag of dit daadwerkelijk het gevolg is van de burendag.

Hoogeveen:

Gemeente:

De volgende doelstellingen zijn van toepassing op de gemeente Hoogeveen. Er wordt gekeken in hoeverre deze doelen behaald zijn.

- Leefbaarheid in de buurt verbeteren

Bij het bepalen of de leefbaarheid van de buurt is verbeterd kan er gekeken worden naar de materiële zaken. In de gemeente Hoogeveen zijn er doeltjes gerealiseerd bij een sportveld. Er is ook een panna-veldje gebouwd, en de speeltuin is afgebouwd. We kunnen dus wel stellen dat wat betreft de materiële zaken de buurt is verbeterd.

- Toename maatschappelijke participatie

De maatschappelijke participatie in de buurt is toegenomen getuige de vele ideeën die zijn ingediend en uitgevoerd. Andere indicatoren aangaande de toename van de maatschappelijke participatie konden niet gevonden worden.

- Toename sociale cohesie

Wat betreft de toename van de sociale cohesie tussen de bewoners onderling verschillen de meningen onderling. Een van de ondervraagden geeft zelf aan dat ze zich hebben afgescheiden van een wijk, omdat “we ons daar niet bij thuis hoorde voelen” (Ho3, 2010). Terwijl een andere bewoner beweert dat het contact met de andere buurt bewoners is verbeterd, en zeker met de mensen van het woonwagenveld. Moeilijk in te schatten dus over daadwerkelijk een verbetering heeft plaats gevonden. De ene burger ervaart het als wel, terwijl een andere burger dat niet zo ervaart.

- Vergroten van het vertrouwen in de overheid

Over het algemeen is het vertrouwen in de gemeente goed. De burgers worden goed geholpen, en worden doorverwezen in geval ze niet door de gemeente geholpen kunnen worden. Toch zijn er bepaalde ergernissen bij de bewoners. Vooral het feit dat bepaalde zaken lang om zich laten wachten zorgt voor irritatie (Ho3, 2010). Ook worden er soms beslissingen genomen, waarbij de buurt totaal niet gekend is. In bepaalde gevallen had de buurt andere gedachten over de invulling van iets.

Burgers:

Bij de doelstellingen van de burgers gaat het er voornamelijk om dat het gewenste initiatief daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. In dit geval is daar sprake van. Ook de saamhorigheid in de buurt is een belangrijk punt voor de respondenten. En daar komt naar voren dat dit zeker verbeterd is. Bij een van de initiatieven was het voorstel om een straatbarbecue te organiseren. De verhoudingen tussen de woonwageneigenaren enerzijds en de andere mensen anderzijds was niet optimaal. Maar door die barbecue is er meer contact onderling (Ho4, 2010), al wordt dit door een andere burger ontkracht.

Zwolle:

Gemeente:

- De sociale samenhang bevorderen.

In de gemeente Zwolle staan de doelen met betrekking tot het verbeteren van de buurt niet geheel vast. Een algemeen doel wat wel wordt nagestreefd, maar niet is opgeschreven, is de bevordering van de sociale samenhang. Een van de burgers die ondervraagd is, heeft als doel een taalcursus opzetten voor de minder geletterden. Deze mensen die deel nemen spreken meestal geen Nederlands en zitten in een sociaal isolement. Door middel van de taalcursussen wordt er getracht deze mensen te laten deelnemen aan de samenleving. Dit bevordert vervolgens de sociale samenhang omdat men zich kan uiten. Hierdoor kan men bijv. een praatje maken met de buurman. In het geval van de andere ondervraagde komt niet geheel naar voren in hoeverre de sociale samenhang wordt bevorderd door “Samen maken we de Stad”.

De mening van de gemeente hierover is wel duidelijk. Men denkt men dat die bevordering er wel is. Er wordt aangegeven: “Persoonlijk denk ik, dat elke euro die we er instoppen, wordt door de initiatiefnemers, multiplier van 3. Ze zoeken zelf ook fondsen en sponsors, dus ik denk dat het helpt. Het vergroot bekendheid in de buurt, zelfstandigheid. Een speelplek zal ook weer leiden tot contacten en eventueel tot meer sport bij kinderen” (Zw1, 2010).

Burgers:

Wat betreft de doelstellingen van de burger moet er gekeken worden of het initiatief daadwerkelijk heeft plaats gevonden. In het geval van het idee met de taal-cursus is de doelstelling maar gedeeltelijk behaald. Zo hadden ze graag vier klassen gehad, waarbij er onderscheid wordt gemaakt tussen mannen en vrouwen en redelijk geletterden en de minder geletterden. Helaas kon de klas met alleen vrouwen niet worden opgestart. In het andere geval is het voorgenomen initiatief er nog niet gekomen. In eerste instantie was het de bedoeling dat er een waterloopje voor activiteiten gemaakt zou worden. Dit was volgens de gemeente niet mogelijk omdat het een natuurplaats was. Uiteindelijk is er een compromis gesloten om een kabelbaan aan te leggen, maar deze is er nog altijd niet gekomen. We kunnen hier wel stellen dat de hoofddoelstelling van de burgers niet behaald is. In het andere geval was het de bedoeling dat er een speeltuintje gerealiseerd werd. Dit is uiteindelijk wel goed gekeurd door de gemeente, maar het speeltuintje is nog altijd niet aangelegd.

Conclusie:

Als we kijken in hoeverre de doelen van de gemeente Hellendoorn behaald zijn, zien we een toename van de maatschappelijke participatie. In het geval van de sociale samenhang is het niet geheel duidelijk of deze bereikt is. Wat betreft het vertrouwen in de overheid is er ook geen eenduidig antwoord. Enerzijds hebben de burgers wel vertrouwen in de overheid. Aan de andere kant wordt dat weer aangetast door het niet goed communiceren naar haar burgers.

In de gemeente Hoogeveen zijn er vier doelen gesteld. In twee van de doelen is er een positief effect zichtbaar. Wat betreft de sociale cohesie is er geen eenduidig antwoord, en in het geval van het vergroten van het vertrouwen in de overheid zijn er plusjes en minnetjes. Over het algemeen zijn de doelen redelijk behaald.

De gemeente Zwolle heeft geen eenduidige doelen betreffende het veranderen van de buurt van de burgers. De doelen die zij stellen zijn voornamelijk gericht op de faciliterende taak. De enige reden die naar voren komt heeft te maken met de sociale samenhang. Door het project “Samen maken we de Stad” wordt deze vergroot. De conclusie hierdoor is dat de gemeente wel de doelen heeft behaald die gesteld zijn. Maar dit wordt gebaseerd op één enkel doel. Echt betrouwbaar is het daardoor niet.

In het geval van de burgers is de belangrijkste doelstelling het zien te voltooien van het eigen burgerinitiatief. Dit is het materiële doel. In bijna alle gevallen is dit gelukt. Alleen bij de taalcursus in Zwolle is er slechts een gedeeltelijke doelbereiking en in het geval van de kabelbaan is de realisatie er niet. Toch wordt er wel verwacht dat dit gerealiseerd gaat worden.

Gemeente	Doelen gemeente	Doelen burgers
Hellendoorn	+/-	+
Hoogeveen	+	+
Zwolle	+	+/-

Tabel 6: Score doelen

6.3 Samenhang doelbereiking en facilitering

In deze paragraaf wordt er gekeken of er een bepaalde samenhang is tussen de manier van faciliteren van gemeenten en de doelbereiking. Hierbij wordt gekeken naar de totaal score van het CLEAR-model.

Als we kijken naar de totaalscore van de facilitering per gemeente en de doelen die behaald zijn door de gemeente en de burgers (tabel 7) valt gelijk de hogere score bij de facilitering van de gemeente Hoogeveen op. Zo scoort de gemeente Hoogeveen een hoge score van 4 punten, terwijl de overige twee gemeenten slechts komen tot een score van 2 en 1 punt. Dit is beduidend hoger, en dit zien we ook terug in de uitkomsten van de doelen van de gemeente en de burgers. Hier zou een eventuele samenhang in kunnen zitten, wat er op zou kunnen duiden dat een hogere mate van facilitering door een gemeente, een hogere doelbereiking tot gevolg heeft. Dit zou zowel kunnen gelden voor de doelen van de gemeente, als voor de doelen van de burger.

Aan de andere kant zien we dat een lagere score bij de facilitering, gelijk invloed heeft op de doelbereiking van vooral de burgers. De gemeente Zwolle scoort het laagst op de facilitering, en dit valt gelijk te zien aan de doelbereiking van de burgers. De doelen van de gemeente daarentegen zijn wel behaald. Bij de gemeente Hellendoorn is dit andersom. Zij scoren een fractie hoger dan Zwolle, wat gelijk resulteert in een hogere doelbereiking van de burgers. Hieruit zouden we kunnen concluderen dat een lagere score op de facilitering, uiteindelijk effect gaat hebben op de doelbereiking van de burgers. Dit is ook te verklaren omdat een gemeente een burger moet ondersteunen. Als de ondersteuning van de kant van de gemeente onvoldoende is, heeft dat uiteindelijk effect op hetgeen de burger wil bereiken.

Een lagere score op de faciliteiten heeft, in het geval van de gemeente Zwolle, geen invloed op de doelbereiking van de gemeente. Alleen dit zou wel eens een vertekend beeld kunnen geven, aangezien het aantal doelen van de gemeente Zwolle erg laag is. Op basis van één doel wordt daar een conclusie getrokken. Hier zou dus eventueel een verband kunnen zitten.

<i>Gemeente</i>	Totaal score facilitering	Doelen gemeente	Doelen burgers
Hellendoorn	2	+/-	+
Hoogeveen	4	+	+
Zwolle	1	+	+/-

Tabel 7: Score facilitering en doelen

7. Conclusie

In dit onderzoek is getracht een antwoord te geven op de hoofdvraag:

Op welke manier krijgt facilitering van burgerinitiatieven in, Hellendoorn, Hoogeveen en Zwolle vorm, en in hoeverre draagt deze facilitering bij aan doelbereiking?

Dit is gebeurd door middel van de beantwoording van verschillende deelvragen. Zo is er in de eerste deelvraag getracht een beeld te schetsen van de manier van facilitering van de verschillende gemeenten. Er is een overzicht gemaakt op basis van het CLEAR-model, en daaruit voortvloeiend is er een waardering gekomen in hoeverre de gemeenten het faciliteren.

Vervolgens is er in gegaan op de verschillende doelen die gesteld zijn door de gemeenten, maar ook door de burgers zelf. En in welke mate die doelen bereikt zijn. Waarna er gekeken is of er een bepaald verband ligt tussen de manier van faciliteren en de doelbereiking.

Of er een verband is tussen doelbereiking en de facilitering van gemeenten is moeilijk te zeggen. Naar aanleiding van dit onderzoek zijn er enkele aanwijzingen dat dit er wel is. Het meest voor de hand liggende verband wat er mogelijk is, is het verband van de gehele facilitering ten opzichte van de doelbereiking. De gemeente Hoogeveen faciliteert van de drie gemeenten op de best mogelijke manier volgens het CLEAR-model. Dit komt tot uiting in de score van 4 punten, terwijl Hellendoorn en Zwolle het moeten doen met respectievelijk 2 en 1 punt. Als er dan wordt gekeken naar de doelbereiking van het opzicht van de gemeente, en de doelbereiking ten opzichte van de burgers, valt er op dat de gemeente Hoogeveen in beide gevallen een '+' scoort. Terwijl de andere twee gemeenten het moeten doen met één '+' en één '+/-'. Hier zou eventueel een verband kunnen leggen waarbij een betere facilitering een hogere doelbereiking tot gevolg heeft, bij zowel de gemeente als bij de burgers.

Aan de andere kant zou een lagere score op de facilitering een slechtere doelbereiking tot gevolg kunnen hebben. In het geval van de gemeente Zwolle komt dit tot uiting in de doelbereiking van de burgers. Dit valt ook te verklaren. Als een gemeente een burger niet goed helpt en ondersteunt kan dat gevolgen hebben voor hetgeen de burger wil. Hierdoor zouden initiatieven mogelijk niet goed van de grond kunnen komen.

Een verband tussen de score van facilitering en de doelbereiking van gemeenten is op het eerste gezicht niet aanwezig. Ondanks een lagere score op de facilitering scoort de gemeente Zwolle wel goed op het gebied van de doelbereiking van de gemeente. Alleen dit kan zou nog wel eens een vertekend beeld kunnen geven. De gemeente Zwolle heeft haar doelen niet bepaald duidelijk op papier staan. Waar de andere gemeenten drie en vier doelen heeft gesteld, komt de gemeente Zwolle maar tot één. Op basis van dit ene doel wordt de conclusie getrokken dat het wel goed zit met de doelbereiking in Zwolle.

7.1 Aanbevelingen

Alle eventuele verbanden die onder conclusies zijn behandeld zijn nog niet heel erg overtuigend. In dit onderzoek is er slechts gekeken naar drie verschillende gemeenten, en gemiddeld vier interviews per gemeente. Dit is veel te weinig data om daar een betrouwbare conclusie aan te verbinden. Een aanbeveling is dan ook om dit onderzoek uit te breiden naar meerdere gemeenten en het aantal interviews per gemeente te verhogen. Dit komt de betrouwbaarheid ten goede.

Een ander punt waar verbetering op mogelijk is, is de keuze van de burgers die participeren. Wij zijn naar deze burgers doorverwezen namens de gemeente. Een gemeente kan eventueel baat hebben bij een goede uitkomst van een onderzoek. Daardoor zullen zij ons alleen burgers doorverwijzen die een goed beeld hebben van de gemeente, en die een succesvol burgerinitiatief achter de rug hebben. Dit kan de uitkomsten en de eventuele conclusies beïnvloeden.

Als we kijken naar de facilitering van de gemeenten valt daar nog genoeg te verbeteren. De gemeente die het op dit moment het beste doet is de gemeente Hogeveen. Hetgeen zij nog kunnen verbeteren is de communicatie naar burgers toe. Daar zijn de burgers niet altijd even tevreden over.

De gemeente Hellendoorn kan de meeste winst boeken op de “Can do” factor, en dan voornamelijk op het gebied van de faciliteiten die het aanbiedt alsmede de zogenaamde Civic skills (zie hfd. 3.1). Ze doen er verstandig aan om bijvoorbeeld cursussen te starten om burgers competentier te krijgen. Ook met de betrekking tot de communicatie kan het beter in Hellendoorn. Ze hebben wel één aanspreekpunt bij de gemeente, maar de communicatie daarmee verloopt voornamelijk via ambtelijke taal. De burger denkt dat ze daar in mee moet gaan, maar dit wordt niet op prijs gesteld.

De laatste aanbevelingen gaan uit naar de gemeente Zwolle. Zij vinden dat de doelen die gesteld zijn ten opzichte van de burger niet eenduidig en expliciet zijn. Zij staan daarin alleen ten opzichte van de andere gemeenten. Er is dus niet duidelijk op papier gezet wat die doelen zijn. Uiteindelijk is het vergroten van de sociale samenhang een achterliggend doel geweest. Het ontbreken van een aantal doelen van de gemeente Zwolle kan ook als gevolg hebben dat de doelen van de burgers niet behaald worden. Een aanbeveling hierbij is om deze doelen wel op papier te zetten. Wat betreft de facilitering valt er in elke categorie wel winst te halen voor de gemeente Zwolle, en dan voornamelijk in de “Responded to” factor. Dit wordt gewaardeerd met een “-”. De oorzaak die daaraan ten grondslag ligt heeft te maken met de communicatie. Het vertrouwen tussen de burger en de gemeente wordt, zeker in bepaalde wijken, betwist. Een laatste aanbeveling is dan ook om dat vertrouwen terug te krijgen.

8. Bronnenlijst

8.1 Literatuurlijst

Bressers, J.Th.A., Hoogerwerf, A. (1995). *Beleidsevaluatie*. Samsom, Alphen a/d Rijn

Bressers, J.Th.A.. (1993). *Beleidsevaluatie en beleidseffecten*. Samsom Alphen a/d Rijn:

Denters, S. A. H. (2009). *Burgers maken hun buurt: Democratische ontwikkeling met behulp van een design experiment*. Hengelo.

Dijk van, J.P. (2010), *Facilitering van derde generatie burgerparticipatie*. Enschede; Universiteit Twente

Geurts, P. (1999). *Van probleem naar onderzoek. Een praktische handleiding met COO-cursus*. Coutinho, Bussum

Lowndes, V., Pratchett, L., & Stoker, G. (2006). *CLEAR: An auditing tool for citizen participation at the local level*.

Maso, I. & Smaling, A. (1990). *Objectiviteit in kwalitatief onderzoek*. Uitgeverij Boom, Amsterdam.

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (MinBZK), Vereniging van Nederlandse Gemeenten, Projectsecretariaat Vernieuwingsimpuls Dualisme en lokale democratie, (2004), *Handreiking Interactieve beleidsvorming voor een dualistische raad – 25 vragen en antwoorden*, VNG Uitgeverij, Den Haag.

Ministerie van Algemene Zaken, (2010), *Concept regeerakkoord VVD-CDA, kabinet Rutte 2010-2014; "Vrijheid en verantwoordelijkheid"*, Den Haag, Ministerie van Algemene Zaken.

Pröpper, I., (2009), *De aanpak van interactief beleid: elke situatie is anders* (3e druk), Uitgeverij Coutinho, Bussum.

Shadish, W. R., Cook, T. D., and Campbell, D. T. (2002). *Experimental and quasi-experimental designs for generalized causal inference*. Boston / New York: Houghton Mifflin Company.

Verba, S., Schlozman, K. L., & Brady, H. E. (1995). *Voice and Equality*. London: Harvard University Press.

Visser, D.I. (2010), *Omgaan met burgerinitiatieven*. Enschede; Universiteit Twente

8.2 Internetbronnen

In actie met burgers. (2011). over het project. Opgeroepen op 1 maart 2011, van In actie met burgers: <http://www.inactiemetburgers.nl>

De Smederijen van Hoogeveen. (DSvH) (2011). *“De Smederijen van Hoogeveen”*. Opgeroepen op 21 maart 2011, van De Smederijen: <http://www.desmederijenvanhoogeveen.nl/>

Gemeente Hoogeveen. (2011). *Gemeente Hoogeveen*. Opgeroepen op 21 maart 2011, van <http://www.hoogeveen.nl>

Gemeente Hellendoorn. (2011). *Meer over Hellendoorn*. Opgeroepen op 21 maart 2011, van <http://www.hellendoorn.nl/info/overhdoorn/>

Gemeente Zwolle. (2011). *Zwolle*. Opgeroepen op 21 maart 2011, van de Zwolse wijken: <http://www.zwolle.nl>

Hellendoorn in Actie. (2011). *Hellendoorn*. Opgeroepen op 30 november 2011, van http://www.hellendoorninactie.nl/links/brochure_LG2.pdf/

8.3 Vraaggesprekken

He1. (2010, februari 19). vragenlijst 'in actie met burgers'. (D. Visser, Interviewer)

He2. (2010, mei 17). vragenlijst 'in actie met burgers'. (R. Buschers, Interviewer)

He3. (2010, juli 18). vragenlijst 'in actie met burgers'. (R. Buschers, Interviewer)

Ho1. (2010, maart 23). vragenlijst 'in actie met burgers'. (D. Visser, Interviewer)

Ho2. (2010, juni 11). vragenlijst 'in actie met burgers'. (D. Visser, Interviewer)

Ho3. (2010, juni 11). vragenlijst 'in actie met burgers'. (R. Buschers, Interviewer)

Ho4. (2010, juni 23). vragenlijst 'In actie met burgers'. (R. Buschers, Interviewer)

Zw1. (2010, maart 29). vragenlijst 'in actie met burgers'. (J. P. van Dijk, Interviewer)

Zw2. (2010, maart 29). vragenlijst 'in actie met burgers'. (D. Visser, Interviewer)

Zw3. (2010, april 20). vragenlijst 'in actie met burgers'. (R. Buschers, Interviewer)

Zw4. (2010, april 29). vragenlijst 'in actie met burgers'. (J. P. van Dijk, Interviewer)

Zw5. (2010, mei 19). vragenlijst 'In actie met burgers'. (J. P. van Dijk, Interviewer)

Bijlage 1: Vragenlijst gemeente

Vragenlijst ‘In Actie met Burgers ‘ t.b.v. mondelinge interviews medewerkers gemeenten

Opmerkingen voor interviewers:

- Onderstaande vragenlijst is bedoeld als structuur voor een vraaggesprek met gemeenteambtenaren. (er moet nog bepaald worden uit welke geledingen er hoeveel ambtenaren per gemeente geselecteerd worden.)
- Doel van deze vragenlijsten is om een beeld te krijgen van de stand van zaken in gemeenten t.a.v. burgerinitiatieven. Mede op basis van de eerste vraaggesprekken a.d.h.v. deze vragen wordt in een later stadium een gesloten vragenlijst uitgewerkt die aan een groot aantal gemeenten zal worden voorgelegd.
- Van elk gesprek wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Ook informatie die verder gaat dan een antwoord op de vragen kan relevant zijn.

De vragen bestaan uit vier clusters:

1) Beleid:

Waarom faciliteren gemeenten burgerinitiatieven en welke (vormen van) burgerinitiatieven worden ondersteund?

2) Ondersteuning:

Door wie, hoe en met welke middelen wordt inhoud gegeven aan de faciliterende rol van de gemeente?

3) Betrokkenheid B&W en gemeenteraad

Op welke wijze zijn B&W en gemeenteraad betrokken

4) Praktijk:

Wat zijn de ervaringen met Burgerinitiatieven binnen de gemeente?

Wat zijn burgerinitiatieven?

Het onderzoek richt zich op Burgerinitiatieven volgens de definitie:

Activiteiten van burgers om vorm te geven aan hun straat, buurt of stad, waarbij de burgers zelf bepalen wat er gebeurt en waarbij de gemeente een ondersteunende c.q. faciliterende rol heeft.

Formele burgerinitiatieven (agendering van onderwerpen in de gemeenteraad), protestacties en initiatieven die geheel buiten gemeentelijke instanties omgaan vallen dus buiten het kader.

Hanteren van de vragenlijst

NB1: Bereid je voor. Hoe groot is de gemeente, doen ze mee met de Proeftuinen (IPP) of andere projecten voor burgerinitiatieven. Is er participatiebeleid in deze gemeente, wat weet je daar al van (google!), wat is de precieze functie van je gesprekspartner.

NB2: De vragen dienen als handleiding voor het gesprek. Cursief staan antwoordsuggesties die kunnen worden gebruikt als de vraag niet duidelijk is, of bij het doorvragen. Probeer eerst de ondervraagde zelf een antwoord te laten formuleren.

NB 3: Voor ondervraagde ambtenaren die ervaring hebben met verschillende regelingen en/of initiatieven is het de bedoeling om alle bekende regelingen en initiatieven op een rij te krijgen. We vragen de geïnterviewde om het gesprek verder te voeren over het project / de regeling waar hij of zij het meest van weet.

	Cluster 1: Beleid
	WAAROM BURGERINITIATIEVEN ONDERSTEUNEN?
1	Wij willen om te beginnen graag weten of uw gemeente beleid heeft rond burgerinitiatieven, d.w.z. ‘Activiteiten van burgers om vorm te geven aan hun straat, buurt of stad, waarbij de burgers zelf bepalen wat er gebeurt en waarbij de gemeente een ondersteunende c.q. faciliterende rol heeft. <i>Vraag evt. door naar algemeen participatiebeleid in de gemeente en beleid per sector: bijvoorbeeld WMO</i> <i>(zo ja: na afloop van gesprek kopie tekst(en) opvragen)</i>
2	Zijn er voor de facilitering van burgerinitiatieven formele kaders / regelingen o.i.d.? (ook als deze niet als zodanig benoemd worden?) <i>Denk aan:</i> - <i>Bewonersbudget of wijkbudget</i> - <i>Ideeënbus</i> - <i>Loket waar burger met ideeën en voorstellen terecht kunnen</i> - <i>Prijsvragen</i> - <i>Gemeentelijke actie en initiatieven in het kader van de Wmo</i> - <i>Vouchersystemen</i> - <i>Anders, nl:</i>
3	Om welke reden of redenen ondersteunt uw gemeente burgerinitiatieven? Wat zijn de verwachte resultaten? <i>Denk bijvoorbeeld aan:</i> - <i>concrete resultaten: er komt iets nieuws tot stand</i> - <i>democratisch proces (bijvoorbeeld: beleid dat beter aansluit bij wensen burgers)</i> - <i>effectieve uitvoering bestaand beleid</i> - <i>versterken sociale samenhang</i> - <i>burgers nemen eigen verantwoordelijkheid</i> - <i>overig, nl</i>

4	Indien er meerdere regelingen/methodieken/aanpakken bestaan is het de bedoeling om nu één regeling te kiezen. bij voorkeur die regeling waar de geïnterviewde het meeste zicht op heeft. Op welke regeling/ methodiek/aanpak gaan we in het gesprek nader in?
	VORM EN INHOUDVAN BURGERINITIATIEVEN IN HET BELEID
5	Wie kan initiatieven in het kader van de betreffende regeling/methodiek/aanpak indienen? <i>Meerdere antwoorden mogelijk zoals:</i> - Een individuele burger - Groepen burgers - Bestaande organisaties (bijv. wijkverenigingen) -
6	Is de regeling/methodiek/aanpak bedoeld voor de hele gemeente of voor een bepaald gebied? <i>Denk aan: straat/buurtniveau, wijkniveau</i>
7	Is de regelingen/methodiek/aanpak bedoeld voor initiatieven die zich richten op Plannen/beleidsontwikkeling, (meebeslissen), organiseren /uitvoeren (meedoen)?
8	Is de regeling/methodiek/aanpak bedoeld voor initiatieven die zich richten op bepaalde thema's? Welke thema's zijn genoemd in de regeling? - Voorbeelden van thema's: - Milieu - Groenvoorzieningen/natuur - Sociale ontmoeting - Integratie - Veiligheid - Fysieke voorzieningen - Mantelzorg - Burenhulp - Kunst en Cultuur - Sport - Anders, nl:

9	Bij burgerinitiatieven zijn regelmatig bepaalde groepen (bijvoorbeeld vrouwen, jongeren, allochtonen) oververtegenwoordigd of ondervertegenwoordigd. Is er in de regeling/methodiek/aanpak aandacht voor bevordering evenredige participatie door alle groepen burgers? <i>Denk aan: extra aandacht voor vaak ondervertegenwoordigde groepen zoals jongeren, allochtonen, vrouwen</i>
---	---

	Cluster 2: Ondersteuning
	WIE GEEFT ONDERSTEUNING AAN BURGERINITIATIEVEN ?
10	Welke partijen houden zich met de ondersteuning van burgerinitiatieven bezig ? - Gemeentelijke onderdelen/afdelingen? Welke? - Structurele samenwerkingspartners? (denk aan woningcorporaties/welzijnswerk, opbouwwerk, etc.) - Incidentele samenwerkingspartners - Organisaties die onafhankelijk van de gemeente actief zijn bij de ondersteuning van burgerinitiatieven? (denk bij onafhankelijk van de gemeente opererende organisaties bijvoorbeeld aan landelijke en lokale initiatievenmakelaars zoals Kan Wel, Oranjefonds, Greenwish)
	<i>De interviewer maakt een overzicht van alle betrokken organisaties en afdelingen op papier.</i> <i>Per organisatie/afdeling wordt nu aangegeven welke taken er zijn in de ondersteuning van burgerinitiatieven. De taken A t/m J laten zien op toonkaart, eventueel ook taken die niet in lijst voorkomen inventariseren.</i>

11	Op welke van de op de antwoordkaart genoemde manieren is deze organisatie betrokken bij het initiatief? Taken van organisaties/afdelingen: A. Aanspreekpunt zijn voor burgers die met een nieuw initiatief komen B. Inhoudelijke ondersteuning en advies bij uitwerking van plan C. Doorverwijzing naar/inschakelen van andere organisaties/afdelingen D. Goedkeuring verlenen E. Het vinden van (financiële) middelen F. Beslissen over toekenning (financiële) middelen G. Interne coördinatie van ondersteuning binnen gemeente H. Externe coördinatie (met betrokkenen buiten de gemeentelijke organisatie) I. (Helpen) uitvoeren van de plannen J. Bewaken van kaders voor burgerinitiatieven (indien geformuleerd)
	FACILITEITEN EN WAARDERING
12	Hoe groot is het jaarbudget voor deze regeling? Zijn er standaard- of maximumbedragen per initiatief? -
13	Zijn er concrete middelen beschikbaar voor de ondersteuning van een burgerinitiatief? <i>Denk aan</i> - <i>faciliteiten zoals vergader- of activiteitenruimte?</i> - <i>Advertentiemogelijkheden</i> - <i>Anders, nl.</i>
14	Volgens onderzoek van de Amsterdamse sociologe Evelien Tonkens is het krijgen van waardering belangrijk voor het welslagen van burgerinitiatieven en voor de relatie tussen gemeente en burgers. Krijgen bewoners in de gemeente waardering voor burgerinitiatieven? Indien ja, van wie? <i>Denk aan:</i> - <i>Buurtbewoners</i> - <i>De pers</i> - <i>Ambtenaren van de gemeente</i> - <i>Wethouders</i> - <i>Raadsleden</i> - <i>Andere betrokkenen?</i>
15	Hoe komt die waardering tot uiting, en is daarvoor iets geregeld? <i>Denk aan prijzen, 'Initiatief van het jaar' o.i.d en andere formele en informele uitingen.</i>

	CLUSTER 3: BETROKKENHEID B&W EN GEMEENTERAAD
16	Is er in B&W gesproken over de regeling/aanpak/methodiek van burgerinitiatieven? Zo ja, kunt u daar meer over vertellen? Is er in B&W gesproken over concrete initiatieven? Zo ja, kunt u daar meer over vertellen? <i>Bijv. de selectie van initiatiefvoorstellen of de voortgang daarvan</i>
17	Is er in de gemeenteraad of in een raadscommissie gesproken over de regeling/aanpak/methodiek van burgerinitiatieven? Zo ja, kunt u daar meer over vertellen? Is er in de gemeenteraad of in een raadscommissie gesproken concrete initiatieven ? Zo ja, kunt u daar meer over vertellen? <i>Bijv. de selectie van initiatiefvoorstellen of de voortgang daarvan</i>
18	Zijn er in het kader van de regeling weleens spanningen geweest tussen wat de gemeentebestuurders willen en wat de burgers met hun initiatief willen? <i>Bijvoorbeeld: de gemeentead heeft net besloten geen maaltijdvoorziening voor ouderen meer te subsidiëren, komt er een nieuw initiatief voor maaltijdvoorziening....</i>

	CLUSTER 4: ERVARINGEN
	<i>Nu volgen vragen over ervaringen die zijn opgedaan met burgerinitiatieven in uw gemeente, en hoe deze praktijk aansluit op het beleid</i>
19	Hoeveel voorstellen van concrete burgerinitiatieven zijn in uw gemeente ingediend en hoeveel ervan zijn ook daadwerkelijk gehonoreerd?
20	Als u de gehonoreerde initiatieven overziet: wie waren dan in de regel de initiatiefnemers? <i>Denk aan:</i> - <i>Individuele burgers</i> - <i>Groepen burgers</i> - <i>Bestaande organisaties</i> -
21	Als u de gehonoreerde initiatieven overziet: betroffen deze dan vooral de hele gemeente of een bepaald gebied? <i>Denk aan:</i> <i>straat/buurniveau, wijkniveau</i>
22	Als u de gehonoreerde initiatieven overziet: richtten deze zich dan vooral op

	plannen/beleidsontwikkeling, (meebeslissen), of op organiseren /uitvoeren (meedoen)?
23	Als u de gehonoreerde initiatieven overziet: richtten deze zich dan op een of meer van de onderstaande thema's? - <i>Voorbeelden van thema's:</i> - <i>Milieu</i> - <i>Groenvoorzieningen/natuur</i> - <i>Sociale ontmoeting</i> - <i>Integratie</i> - <i>Veiligheid</i> - <i>Fysieke voorzieningen</i> - <i>Mantelzorg</i> - <i>Burenhulp</i> - <i>Kunst en Cultuur</i> - <i>Sport</i> - <i>Anders, nl:</i> -
24	Als u de gehonoreerde initiatieven overziet: kunt u dan aangeven in hoeverre bij deze initiatieven bepaalde groepen burgers (bijvoorbeeld vrouwen, jongeren, allochtonen) zijn oververtegenwoordigd of ondervertegenwoordigd? Zo nee, welke groepen blijven achter en waarom? Is er in dat opzicht verschil tussen de initiatiefnemers en de participanten?
25	Kunt u één of twee voorbeelden van concrete initiatieven noemen waarbij sprake was van brede participatie (weinig over- en ondervertegenwoordiging)? Kunt u één of twee voorbeelden van concrete initiatieven noemen waarbij sprake was van selectieve participatie (sterke over- en ondervertegenwoordiging)?
26	Als u de gehonoreerde initiatieven overziet: kunt u dan aangeven in hoeverre bij deze initiatieven de beoogde resultaten zijn gerealiseerd - Vanuit het perspectief van de burgers? - Vanuit het perspectief van gemeentelijk beleid?
27	Kunt u een of twee concrete voorbeelden van geslaagde initiatieven? Kunt u een of twee concrete voorbeelden van minder geslaagde initiatieven?

Tot slot:

- Zou u de beleidsplannen (en andere relevante stukken) aan ons toe kunnen sturen?

- Om een zo goed mogelijk beeld te krijgen van de situatie binnen uw gemeente zouden we graag met één of twee andere medewerkers spreken die betrokken zijn bij (de ondersteuning van) burgerinitiatieven. Kunt u ons helpen aan namen/gegevens?

- We zouden ook graag in contact komen met enkele burgers die betrokken zijn bij een burgerinitiatief. Kunt u ons helpen aan namen/gegevens van de mensen die waren betrokken bij de concrete initiatieven uit vraag 25?

Bijlage 2: Vragenlijst burgers

Vragenlijst 'In Actie met Burgers'

t.b.v. mondelinge interviews bij initiatieven betrokken burgers

Opmerkingen voor interviewers:

- Onderstaande vragenlijst is bedoeld als structuur voor een vraaggesprek met bij burgerinitiatieven betrokken burgers (de selectie van deze burgers gebeurt op basis van door betrokken gemeenteambtenaren verschaft informatie, we zijn op zoek naar initiatieven waarbij meerdere burger zijn betrokken.)
- Doel van deze vragenlijsten is om een beeld te krijgen van de vraag waarom burgers initiatieven hebben genomen, hoe deze verder zijn verlopen en hoe de ondersteuning vorm heeft gekregen.
- Van elk gesprek wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Ook informatie die verder gaat dan een antwoord op de vragen kan relevant zijn.

De vragen bestaan uit vier clusters:

- **Wie heeft het initiatief ?**
Waar lag het initiatief? Kwam het initiatief volledig voort uit de burgers zelf, of werd het door de gemeente of anderen gestimuleerd?
- **Wat houdt het initiatief in?**
Wat was het doel van de initiatiefnemer(s) en hoe wilde men dat bereiken?
- **Ondersteuning:** Door wie (gemeente en/of anderen), hoe en met welke middelen is het initiatief ondersteund? En welke vormen van ondersteuning heeft men als nuttig /zinnig ervaren en welke niet? Welke vormen van ondersteuning had men graag ontvangen, maar heeft men niet gekregen?
- **Ervaringen:** Wat zijn de ervaringen met het burgerinitiatief: was het een succes (inhoudelijk) en in hoeverre was sprake van brede participatie?

Wat zijn burgerinitiatieven?

Het onderzoek richt zich op Burgerinitiatieven volgens de definitie:

Activiteiten van burgers om vorm te geven aan hun straat, buurt of stad, waarbij de burgers zelf bepalen wat er gebeurt en waarbij de gemeente een ondersteunende c.q. faciliterende rol heeft.

Formele burgerinitiatieven (agendering van onderwerpen in de gemeenteraad), protestacties en initiatieven die geheel buiten gemeentelijke instanties omgaan vallen dus buiten het kader.

De vragenlijst

NB1: De vragen dienen als handleiding voor het gesprek. Cursief staan antwoordsuggesties die kunnen worden gebruikt als de vraag niet duidelijk is of bij het doorvragen. Probeer eerst de ondervraagde zelf een antwoord te laten formuleren.

NB2: De respondent wordt primair bevraagd als informant over het betreffende initiatief. Het gaat bij de meeste vragen niet om zijn / haar persoonlijke opvattingen.

NB3: Houd eerst een korte inleiding en zorg dat duidelijk is om welk initiatief het gaat.

	‘topic’	Cluster 1: ONTSTAAN BURGERINITIATIEVEN
1	initiatiefnemer	Van wie was het idee om dit initiatief te nemen afkomstig? En wie waren daarbij betrokken? <i>Meerdere antwoorden mogelijk zoals:</i> - <i>Een individuele burger</i> - <i>Groepen burgers</i> - <i>Een bestaande organisatie (bijv. wijkverenigingen)</i> ▪ <i>had die organisatie vóór het initiatief al regelmatig contact met de gemeente?</i> ▪ <i>ontving die organisatie vóór het initiatief al subsidie van de gemeente?</i> ▪ <i>werkte die organisatie vóór het initiatief al vaak samen met andere organisaties in de stad?</i> - <i>Iemand van de gemeente of van een instelling (bijvoorbeeld corporatie)</i>
2		Waren de initiatiefnemers bij de start op de hoogte van het feit dat de gemeente dit soort initiatieven wil ondersteunen? Zo ja: hoe wist men daarvan? Zo ja: Was het initiatief ook genomen als de gemeente niet een regeling voor dit soort burgeractiviteiten had gehad? Zo neen: wanneer en hoe hoorde men wel van de mogelijkheid van gemeentelijke ondersteuning?

		Cluster 2: VORM EN INHOUD VAN BURGERINITIATIEVEN														
3		Als u kijkt naar de kerngroep van mensen die bij het initiatief waren betrokken, hoe zou u ze dan willen typeren: In hoeverre: - kenden de mensen die het initiatief namen elkaar voordien al lang en zo ja hoe lang? - Hadden die mensen onderling voorafgaand aan het initiatief al min of meer frequent contact? - hadden die mensen onderling tijdens het ontwikkelen van het initiatief al min of meer frequent contact? - waren die mensen geneigd om bij problemen vooral een beroep op elkaar te doen? (en niet op anderen buiten de kern). - zijn de mensen uit deze groep ook tijdens het verdere verloop van het proces actief gebleven? <i>NB: Toonkaart pas na beantwoording open vraag tonen.</i> <table border="1"> <thead> <tr> <th>1. ja</th> <th>2. redelijk</th> <th>3. enigszins</th> <th>4. nauwelijks</th> <th>5. nee/niet</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					1. ja	2. redelijk	3. enigszins	4. nauwelijks	5. nee/niet					
1. ja	2. redelijk	3. enigszins	4. nauwelijks	5. nee/niet												
4		In hoeverre: - waren die mensen ook actief lid van andere organisaties in de buurt of in de gemeente? (bijvoorbeeld vakbond, kerk, sportvereniging of politieke partij)? - hadden die mensen veel relaties en contacten met andere organisaties in de stad? - hadden die mensen veel relaties en contacten binnen de gemeente? <i>Ambtenaren en het bestuur van de gemeente.</i> <i>NB: Toonkaart pas na beantwoording open vraag tonen.</i> <table border="1"> <thead> <tr> <th>1. veel</th> <th>2. redelijk veel</th> <th>3. enigszins</th> <th>4. nauwelijks</th> <th>5. niet</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					1. veel	2. redelijk veel	3. enigszins	4. nauwelijks	5. niet					
1. veel	2. redelijk veel	3. enigszins	4. nauwelijks	5. niet												

5		Wat waren de resultaten die de initiatiefnemer(s) met hun initiatief wilden bereiken? - <i>Zelf zorgen voor verbetering in de straat of buurt of de stad of voor bepaalde voorzieningen</i> - <i>Zelf zorgen voor betere verhoudingen tussen buurtbewoners</i> - <i>Zorgen dat de gemeente of andere organisaties iets doen aan verbetering in de straat of buurt of de stad of gaan zorgen voor bepaalde voorzieningen</i> - <i>Zorgen dat de gemeente of andere organisaties iets doen ter verbetering van de verhoudingen tussen buurtbewoners</i>					
6		Mensen kunnen om allerlei redenen actief worden bij dit soort initiatieven. Kunt u aangeven hoe belangrijk elk van de volgende redenen naar uw inschatting van belang waren voor <i>vrijwilligers/deelnemers</i> om actief te worden: <i>NB: De categorie vrijwilligers/deelnemers kan breder zijn dan de groep initiatiefnemers!</i> a. Om problemen van het individu en zijn gezin op te lossen b. Omdat men het leuk of interessant vindt om samen met anderen iets te doen c. Omdat men het zag als zijn plicht en / of vond dat men vond dat men ook iets moest doen. d. Om bij te dragen aan het verbeteren van de straat, buurt of stad of te zorgen voor bepaalde voorzieningen. <i>NB: Toonkaart pas na beantwoording open vraag tonen.</i> <table border="1" data-bbox="472 1279 1404 1426"> <tr> <td>1. Zeer belangrijk</td> <td>2. redelijk belangrijk</td> <td>3. niet belangrijk/ niet onbelangrijk</td> <td>4. onbelangrijk</td> <td>5. zeer onbelangrijk</td> </tr> </table>	1. Zeer belangrijk	2. redelijk belangrijk	3. niet belangrijk/ niet onbelangrijk	4. onbelangrijk	5. zeer onbelangrijk
1. Zeer belangrijk	2. redelijk belangrijk	3. niet belangrijk/ niet onbelangrijk	4. onbelangrijk	5. zeer onbelangrijk			
7		Als u het initiatief typeert is het dan vooral gericht op het maken van plannen en het ontwikkelen van beleid (meepraten en meebeslissen) of op het organiseren van activiteiten en het uitvoeren (doen)					

8		Op welk thema richtte het initiatief zich? - <i>Voorbeelden van thema's:</i> - <i>Milieu</i> - <i>Groenvoorzieningen/natuur</i> - <i>Sociale ontmoeting</i> - <i>Integratie</i> - <i>Veiligheid</i> - <i>Fysieke voorzieningen</i> - <i>Mantelzorg</i> - <i>Burenhulp</i> - <i>Kunst en Cultuur</i> - <i>Sport</i> - <i>Anders, nl:</i>
9		Betrof uw initiatief de hele gemeente of een bepaald gebied? <i>Denk aan:</i> <i>straat/buurniveau, wijkniveau</i>
10		Is er bij het ontwikkelen van het initiatief door de initiatiefnemers getracht om zoveel mogelijk verschillende (groepen) mensen uit de wijk bij het initiatief te betrekken? En zoja: wat is er dan gedaan om dit te bevorderen .

11	En als u kijkt naar de deelnemers aan uw initiatief, in hoeverre is het gelukt om zoveel mogelijk verschillende groepen mensen uit de wijk erbij te betrekken? En zijn er bepaalde groepen oververtegenwoordigd, dan wel ondervertegenwoordigd? Zo ja , om welke groepen gaat het? Is er in dat opzicht verschil tussen de initiatiefnemers en de participanten?
12	Vindt u de ondervertegenwoordiging van bepaalde groepen een probleem of niet? Kunt u uw antwoord toelichten?
13	Heeft u suggesties over hoe bepaalde groepen beter bij burgerinitiatieven betrokken zouden kunnen worden?

	Cluster 3: Ondersteuning
	WIE GEEFT ONDERSTEUNING AAN BURGERINITIATIEVEN ?

14	Welke partijen waren betrokken bij de ondersteuning van dit burgerinitiatief? - Gemeentelijke onderdelen/afdelingen? Welke? - Structurele samenwerkingspartners? <i>(denk aan woningcorporaties/welzijnswerk, opbouwwerk, etc.)</i> - Incidentele samenwerkingspartners - Organisaties die onafhankelijk van de gemeente actief zijn bij de ondersteuning van burgerinitiatieven? <i>(denk bij onafhankelijk van de gemeente opererende organisaties bijvoorbeeld aan landelijke en lokale initiatievenmakelaars zoals Kan Wel, Oranjefonds, Greenwish).</i>				
	De Interviewer maakt een overzicht van alle betrokken organisaties en afdelingen op papier. Per organisatie/afdeling wordt nu aangegeven welke taken er zijn in de ondersteuning van burgerinitiatieven. De taken A t/m J alle noemen, eventueel ook taken die niet in lijst voorkomen inventariseren.				
15	Op welke van de op de antwoordkaart genoemde manieren is deze organisatie betrokken bij het initiatief? Taken van organisaties/afdelingen: K. Aanspreekpunt zijn voor burgers die met een nieuw initiatief komen L. Inhoudelijke ondersteuning en advies bij uitwerking van plan M. Doorverwijzing naar/inschakelen van andere organisaties/afdelingen N. Goedkeuring verlenen O. Het verstrekken/vinden van (financiële) middelen P. Beslissen over toekenning (financiële) middelen Q. (Helpen) uitvoeren van de plannen (niet financieel) R. Bewaken van kaders voor Burgerinitiatieven (indien geformuleerd) S. Overig (Bijv. toezicht en bewaking)				
	De interviewer filtert nu alle niet-gemeentelijke organisaties eruit en gaat verder met de gemeentelijke organisaties				
16	Hoe kijkt u aan tegen de rol die de gemeentelijke instanties bij de totstandkoming en tijdens het verdere verloop van het initiatief hebben gespeeld? a. Sloten de gemeentelijke regeling en aanpak goed aan bij de dingen die mensen in de buurt bezighouden en waarvoor mensen zich willen inzetten? b. Was er behoefte aan bepaalde vormen van ondersteuning (subsidie; advies; medewerking) van de gemeente en zo ja welke? • werd die ondersteuning door de gemeente geboden en • was die ondersteuning adequaat? • werd die ondersteuning door andere organisatie (welke?) geboden en • was die ondersteuning adequaat? c. Hoe zou u de houding vanuit de gemeente ten opzichte van het initiatief over het algemeen willen typeren? i.				
	1. zeer betrokken	2. Redelijk betrokken	3. enigszins betrokken	4. nauwelijks betrokken	5. niet betrokken

	ii.				
	1. zeer meewerkend	2. redelijk meewerkend	3. enigszins meewerkend	4. nauwelijks meewerkend	5. niet meewerkend (tegenwerkend)
	iii.				
	1. zeer open voor onze wensen en behoeften	2. redelijk open voor onze wensen en behoeften	3. enigszins open voor onze wensen en behoeften	4. nauwelijks open voor onze wensen en behoeften	5. niet open voor onze wensen en behoeften (gesloten)

	FACILITEITEN EN WAARDERING
17	Zijn er concrete middelen beschikbaar gesteld voor de ondersteuning van het burgerinitiatief? - Financiële middelen: zijn er standaardbedragen? - Beschikbaar stellen van faciliteiten zoals vergader- of activiteitenruimte? - Advies en deskundige ondersteuning - Secretariële en logistieke ondersteuning .
18	Hebben de vrijwilligers/deelnemers aan dit burgerinitiatieven naar uw idee voldoende waardering voor hun inzet gekregen? Indien ja, van wie? <i>Denk aan:</i> - Buurtbewoners - De pers - Ambtenaren van de gemeente - Wethouders - Raadsleden - Andere betrokkenen? - Hoe komt die waardering tot uiting? <i>Is er in dit verband ook iets geregeld Denk aan prijzen, ‘initiatief van het jaar’ o.i.d en andere formele en informele uitingen.</i>

	CLUSTER 4: ERVARINGEN
	<i>Nu volgen vragen over uw ervaringen met dit burgerinitiatief</i>

19	Als u uw initiatief beziet kunt u dan aangeven in hoeverre bij deze initiatieven de door de initiatiefnemers beoogde resultaten zijn gerealiseerd?
20	Wat zou u de volgende keer zelf anders doen bij het nemen van een initiatief?
21	Is er een specifiek onderdeel in de ondersteuning van de kant van gemeente waar u bijzonder tevreden over bent?
22	Wat zou u willen dat de gemeente anders had gedaan bij het begeleiden van uw initiatief?
23	Wat zou u de gemeente als tip willen meegeven om initiatieven (nog) beter te begeleiden?
24	Heeft u verder nog vragen of toevoegingen?