

Effectief burgerinitiatieven ondersteunen

Een realistische evaluatie van de ondersteuning van burgerinitiatieven door
initiatievenmakelaars binnen iWorkspace

Lisa Morsman

9 juli 2015



iWorkspace

Werkplaats voor ideeën

Auteur: Lisa Morsman
S1256017

1^e begeleider: Dr. Ringo Ossewaarde
2^e begeleider: Mw. Dr. Ann Morissens
Begeleider Arcon: Eddy Wezenberg, MSc

Bachelorthesis Bestuurskunde
Universiteit Twente
9 juli 2015



UNIVERSITEIT TWENTE.

VOORWOORD

Voor u ligt de scriptie waarmee ik mijn bachelor Bestuurskunde aan de Universiteit van Twente afrond. Gedurende drie maanden heb ik in zowel thuis als op het kantoor van Arcon gewerkt aan deze opdracht.

In de voorbereiding van deze opdracht ben ik in contact gekomen met Arcon in Borne. Een van de projecten die Arcon op dit moment draait is het iWorkspace. Binnen het project iWorkspace worden burgerinitiatieven ondersteund door adviseurs in bibliotheken op verschillende plaatsen in Oost-Nederland. Na een gesprek met een medewerker kwam naar voren dat Arcon graag wil weten wat de succes- en faalfactoren zijn van dit project. Daarom is ervoor gekozen om een evaluatieonderzoek te doen van iWorkspace. Daarvoor heb ik drie dagen in de week op het kantoor van Arcon gewerkt. Hier heb ik niet alleen een leuke tijd gehad, maar ook heb ik een beetje van de cultuur binnen een bedrijf kunnen proeven. Het maken van mijn scriptie liep niet altijd even moeiteloos, maar dankzij de begeleiding vanuit Arcon is het mij wel zo gemakkelijk mogelijk gemaakt. Daarvoor wil ik graag mijn begeleider tijdens het onderzoek Eddy Wezenberg en mijn begeleider bij het opstarten van het onderzoek Sofia Mutlu bedanken. Jullie positieve feedback maakte mij elke keer weer enthousiast om bezig te gaan. Ook wil ik graag Ruth Deddens bedanken voor haar hulp. Daarnaast wil ik graag de respondenten bedanken die de tijd hebben genomen om mij te helpen met mijn onderzoek.

Naast dat ik door deze medewerkers van Arcon ben ondersteund, ben ik ook ondersteund vanuit de Universiteit Twente. Daarvoor zou ik graag mijn eerste begeleider dr. Ringo Ossewaarde willen bedanken voor zijn snelle reacties, kritische feedback en praktische hulp. Ook zou ik mijn tweede begeleider dr. Ann Morissens willen bedanken voor haar nuttige feedback.

Ten slotte wil ik graag mijn ouders bedanken voor hun steun en lieve berichtjes en wil ik mijn vriend bedanken voor zijn steun en voor de tijd die hij heeft genomen om mijn scriptie te lezen en feedback te geven. Dit heeft mij zeker geholpen deze scriptie neer te zetten.

Enschede, juli 2015

SAMENVATTING

In de huidige participatiemaatschappij zijn burgerinitiatieven, waarbij de burger het initiatief neemt om iets te veranderen in de samenleving, niet meer weg te denken. Om erachter te komen hoe deze initiatieven effectief ondersteund kunnen worden, is dit onderzoek een evaluatieonderzoek naar de manieren van ondersteuning van burgerinitiatieven door initiatievenmakelaars binnen het project iWorkspace van Arcon. Gekozen is om een realistische evaluatie uit te voeren, waarbij er onderzocht wordt of een manier van ondersteunen effectief is, wanneer dat zo (in welke contexten) is en waarom. Daarvoor zijn verschillende contexten geformuleerd, waarbinnen dezelfde manier van ondersteunen verschillende effecten kan hebben. Dat zijn de fysieke contexten waar een initiatief ondersteund kan worden (bibliotheek en bijeenkomst) en de sociale contexten van de initiatiefnemer (werkt de initiatiefnemer alleen of in een groep). Vervolgens zijn de manieren van ondersteuning gespecificeerd. Hiervoor is een typologie gebruikt van verschillende rollen die initiatievenmakelaars kunnen aannemen in het ondersteunen van burgerinitiatieven. Daarna zijn de verschillende rollen, effecten en contexten verwerkt in een analyseschema, waarmee enquête- en interviewvragen geformuleerd zijn. In deze enquêtes en interviews gaven initiatiefnemers aan of een rol bij het ondersteunen van hun initiatieven aangenomen is door hun adviseur, binnen welke contexten dit was, welk effect dit had en waarom het dit effect had.

Uit de beoordeling van de respondenten in de enquêtes en interviews is gebleken dat de verschillende contexten geen invloed hebben gehad op de effectiviteit van de rollen. Dit kan echter ook komen door de vrij kleine respons (28 respondenten). Wel zijn er verschillende redenen gevonden, de mechanismen, waarom een rol een bepaald effect had. Deze combinaties van mechanismen en effecten zijn met elkaar vergeleken, waarna context mechanismen uitkomsten configuraties zijn geformuleerd (CMOC's). Deze CMOC's geven aan door middel van welke mechanismen bepaalde rollen bepaalde effecten hadden volgens de respondenten. De belangrijkste conclusie van dit onderzoek is dat een rol, wanneer aangenomen door de adviseur, geen enkele keer een negatief effect had op het initiatief. Wel zijn er verschillende redenen waarom een rol geen effect had. Dat kwam doordat de initiatiefnemer geen 'klik' voelde met de adviseur, doordat de initiatiefnemer geen behoefte had aan een bepaalde rol of doordat een externe organisatie niet reageerde of inzet toonde. Daarnaast hadden de verschillende rollen volgens de respondenten vooral een positief effect als ze zorgden voor bevestiging en motivatie, voor verbetering van het initiatief en voor connecties met andere instanties.

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord.....	3
Samenvatting.....	4
Inhoudsopgave.....	5
1. Inleiding.....	7
1.1 Achtergrond.....	7
1.2 Onderzoeksvraag.....	8
1.3 Aanpak en opbouw scriptie.....	9
2. Theorie.....	10
2.1 Realistische evaluatie van de ondersteuning van burgerinitiatieven.....	10
2.2 Contexten, mechanismen en uitkomsten van iWorkspace.....	12
2.3 Rollen in het ondersteunen van burgerinitiatieven.....	13
2.4 Conclusie.....	16
3. Methodologie.....	17
3.1 Onderzoeksonderwerp.....	17
3.2 Methoden van dataverzameling.....	18
3.3 Methoden van data analyse.....	19
3.4 Conclusie.....	21
4. Analyse.....	22
4.1 Mechanismen, contexten en effecten van rollen.....	22
4.2 CMOC's.....	28
4.3 Conclusie.....	32
5. Conclusie.....	33
5.1 Hoofdvraag.....	33
5.2 Discussie.....	33
5.2.1 Beperkingen en toekomstig onderzoek.....	34
5.3 Aanbevelingen.....	35
Literatuurlijst.....	37
Bijlagen.....	40
Bijlage 1 – Analyseschema.....	40
Bijlage 2 – Vragenlijst initiatiefnemers.....	43
Bijlage 3 – Interviewvragen expert iWorkspace.....	52
Bijlage 4 – Uitwerking interview expert iWorkspace.....	54
Bijlage 5 – Interviewvragen initiatiefnemers.....	56

Effectief burgerinitiatieven ondersteunen

Bijlage 6 –Uitwerking interview initiatiefnemer Near by me.....	59
Bijlage 7 –Uitwerking interview initiatiefnemer Kringloop.....	60
Bijlage 8 –Uitwerking interview initiatiefnemer Samen Verbinden.....	61
Bijlage 9 –Uitwerking interview initiatiefnemer Volksmond	63
Bijlage 10 –Uitwerking interview initiatiefnemer Voorlichting voedingsetiketten	65
Bijlage 11 – Tabel van de CMOC's van de ondersteuning van burgerinitiatieven binnen iWorkspace	67

1. INLEIDING

1.1 ACHTERGROND

In deze scriptie wordt de effectiviteit van de verschillende manieren om burgerinitiatieven te ondersteunen binnen het project iWorkspace beoordeeld door initiatiefnemers. iWorkspace is een project van Arcon waarin burgerinitiatieven worden ondersteund (iWorkspace, n.d.). In het kader van de huidige participatiesamenleving, waarin de overheid zich meer en meer terug trekt en burgers meer zelf doen (J. Bakker, Denters, Oude Vrielink, & Klok, 2012; Rijksoverheid, 2013), zijn burgerinitiatieven niet meer weg te denken. Een burgerinitiatief, “een initiatief van één of meer burgers, dat onverplicht wordt opgestart ten behoeve van anderen of de samenleving” (Blom, Bosdriesz, van der Heijden, van Zuylen, & Schamp, 2010, p. 12), is namelijk een actie waarbij de burger het initiatief neemt zonder te wachten op beleid van de overheid (Oude Vrielink & Verhoeven, 2011). Deze burgerinitiatieven kunnen onder andere worden ondersteund door initiatievenmakelaars. Deze initiatievenmakelaars, ook wel ideeën- of participatiemakelaars genoemd, zijn professionals die op allerlei manieren burgerinitiatieven proberen te ondersteunen (Blom, et al., 2010; Kramer, 2010). De adviseurs die binnen iWorkspace burgerinitiatieven proberen te ondersteunen zijn voorbeelden van deze initiatievenmakelaars. In dit onderzoek zal daarom de term ‘initiatievenmakelaar’ gebruikt worden als het gaat over initiatievenmakelaars in het algemeen en van de term ‘adviseur’ als het gaat over de initiatievenmakelaars binnen iWorkspace.

De manieren waarop initiatievenmakelaars burgerinitiatieven kunnen ondersteunen zijn al eerder onderzocht, onder andere door Oude Vrielink en Wijdeven (2011), Bakker *et al.* (2012) en Tonkens en Verhoeven (2011), die elk manieren vonden waarop burgerinitiatieven kunnen worden ondersteund. Echter, deze manieren van ondersteuning zijn nog maar nauwelijks geëvalueerd. En dat terwijl evaluatieonderzoek kan leiden tot beter beleid en betere resultaatgerichtheid (R. Bakker, 2012). Evaluatieonderzoek kan dus leiden tot een effectievere ondersteuning van burgerinitiatieven, waardoor burgers meer kunnen betekenen binnen de participatiesamenleving. Om beleid te kunnen evalueren zijn er evaluatie-instrumenten ontwikkeld, zoals verschillende soorten (quasi-)experimenten (D. T. Campbell & Stanley, 1966) en andere evaluatiemethoden, zoals realistische evaluatie (Pawson & Tilley, 1997). In dit onderzoek zal deze laatste vorm van evaluatie gebruikt worden om de ondersteuning van burgerinitiatieven door de adviseurs te evalueren.

1.2 ONDERZOEKSVRAAG

Zoals hiervoor beschreven is, is er nog maar weinig tot geen onderzoek gedaan naar de effectiviteit van de manieren waarop initiatievenmakelaars burgerinitiatieven kunnen ondersteunen. Omdat er erg veel manieren zijn om deze initiatieven te ondersteunen, hebben Oude Vrielink en Wijdevan (2011) deze onderverdeeld in rollen die initiatievenmakelaars kunnen aannemen. In dit onderzoek worden deze rollen gebruikt wanneer het gaat over manieren van ondersteuning. Deze rollen worden vervolgens door initiatiefnemers beoordeeld op effectiviteit. De hoofdvraag die in dit onderzoek centraal staat is daarom:

Hoe beoordelen initiatiefnemers de effectiviteit van de rollen die de adviseurs binnen iWorkspace hebben aangenomen in het ondersteunen van hun initiatieven?

Verwacht wordt dat het antwoord op deze vraag niet alleen informatie zal geven over de beoordeling van de effectiviteit van de rollen, maar ook over de redenen voor deze beoordeling en over de contexten van deze initiatiefnemers. Deze informatie kan gebruikt worden om op een effectievere manier burgerinitiatieven te ondersteunen door initiatievenmakelaars. Ook kan deze informatie worden gebruikt om specifiek onderzoek te doen, bijvoorbeeld naar het effect de ondersteuning binnen één enkele context, waarmee de ondersteuning nog verder verbeterd kan worden. Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden, zullen de rollen geëvalueerd moeten worden. Dit wordt in de eerste deelvraag gedaan. In dit onderzoek wordt aangenomen dat dezelfde rollen tot verschillende resultaten kunnen leiden. Deze verschillen zijn daarbij toe te wijzen aan de verschillen in context tussen de burgerinitiatieven en de verschillen in mechanismen (Pawson & Tilley, 1997) (dit wordt verder uitgelegd in hoofdstuk 2). Allereerst wordt daarom onderzocht hoe initiatiefnemers de door de adviseurs aangenomen rollen beoordelen binnen de context van hun eigen initiatieven en waarom ze de rollen op deze manier beoordelen. De eerste deelvraag van dit onderzoek is daarom:

1. Wat zijn volgens de initiatiefnemers de effectiviteit en de mechanismen van de rollen die adviseurs hebben aangenomen binnen de context van hun initiatieven?

Verwacht wordt dat deze deelvraag antwoorden oplevert over welke effecten (positief of negatief) de rollen hebben gehad bij het ondersteunen van de initiatieven in verschillende contexten en door middel van verschillende mechanismen. Er vinden dus effectiviteitsbeoordelingen plaats die per context en per mechanisme kunnen worden onderscheiden. Deze antwoorden vormen de basis voor het beantwoorden van de hoofdvraag. Deze antwoorden worden vervolgens gebruikt om de tweede deelvraag te kunnen beantwoorden. Volgens de realistische evaluatie van Pawson en Tilley (1997) moeten er namelijk combinaties gevormd worden van de context van een initiatief, de mechanismen

en uitkomsten. Deze realistische evaluatie wordt verder uitgelegd in hoofdstuk 2. Daarbij worden de verschillende beoordelingen (uitkomsten) van de verschillende rollen en redenen voor deze beoordelingen (mechanismen) met elkaar vergeleken binnen bepaalde contexten. De tweede deelvraag gaat over het formuleren van deze combinaties en is als volgt geformuleerd.

2. Welke combinaties van de context van het initiatief, de mechanismen van de rollen en de beoordeling van de ondersteuning door de adviseurs binnen iWorkspace zijn er?

Als de tweede deelvraag is beantwoord, is er een overzicht van de verschillende effectiviteitsbeoordelingen van de rollen door de initiatiefnemers binnen hun contexten en door middel van bepaalde mechanismen. Dit antwoord is belangrijk, omdat het laat zien wanneer en hoe een bepaalde manier van ondersteuning effectief is. Dit kan vervolgens worden toegepast in de praktijk, waarbij de ondersteuning kan worden aangepast naar de context van iedere initiatiefnemer. Ook is deze informatie relevant voor toekomstig bestuurskundig onderzoek, waarin burgerinitiatieven en de ondersteuning daarvan een belangrijke plek innemen in de huidige participatiemaatschappij. Met de antwoorden van de eerste en tweede deelvraag is er genoeg informatie om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden.

1.3 AANPAK EN OPBOUW SCRIPTIE

Om er achter te komen op welke manieren burgerinitiatieven effectief ondersteund kunnen worden, is de casus iWorkspace gebruikt. Hierin hebben de initiatiefnemers de ondersteuning van de initiatieven door de adviseurs geëvalueerd. Dit onderzoek is dus een evaluatieonderzoek van het project iWorkspace van Arcon. Om de initiatiefnemers de ondersteuning te kunnen laten evalueren, is een evaluatieschema gemaakt. Met dit evaluatieschema zijn vervolgens vragen geformuleerd waarmee de initiatiefnemers de rollen die de adviseurs hebben aangenomen hebben geëvalueerd. Deze scriptie is als volgt opgebouwd: als eerste wordt in hoofdstuk twee behandeld op welke manieren beleid geëvalueerd kan worden en welke typen ondersteuning adviseurs initiatiefnemers kunnen aanbieden. Vervolgens is deze informatie in hoofdstuk drie gebruikt om een evaluatieschema te maken. Ook staat in hoofdstuk drie uitgelegd hoe dit onderzoek is uitgevoerd. In hoofdstuk vier zijn vervolgens de antwoorden van de respondenten geanalyseerd en zijn de deelvragen beantwoord. Ten slotte wordt in hoofdstuk vijf een antwoord gegeven op de hoofdvraag en volgt een discussie over dit antwoord.

2. THEORIE

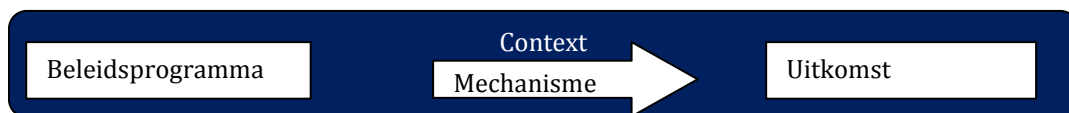
In dit hoofdstuk worden de theorieën die in dit onderzoek zijn gebruikt om de hoofdvraag te beantwoorden uiteengezet. Om te kunnen onderzoeken hoe initiatiefnemers de effectiviteit van de gebruikte ondersteuning door de adviseurs van iWorkspace beoordelen, zal in het volgende hoofdstuk een evaluatiemodel worden gemaakt. Voor die tijd moet duidelijk zijn hoe deze initiatieven worden ondersteund en hoe deze ondersteuning vervolgens kan worden geëvalueerd. Dit hoofdstuk geeft hier duidelijkheid over.

2.1 REALISTISCHE EVALUATIE VAN DE ONDERSTEUNING VAN BURGERINITIATIEVEN

Volgens Popper (1945) en Campbell en Russo (1999) is het testen van de effectiviteit van interventies voor hun toepassing een belangrijke taak van de sociale wetenschappen voor het maken van sociaal beleid en de uitvoering daarvan. Effectiviteit kan daarbij op verschillende manieren worden geëvalueerd. Volgens Burtless is een experiment “vaak de beste combinatie van betrouwbaarheid, uitvoerbaarheid en kosteneffectiviteit” (1995, p. 82) voor het evalueren van beleid. Experimenten bevatten een gelijkwaardige experiment- en controlegroep waar willekeurig leden aan zijn toebedeeld, een interventie (beleid) die alleen wordt gegeven aan de experimentgroep en een vergelijking achteraf tussen de twee groepen (Burtless, 1995; D. T. Campbell & Stanley, 1966; Duflo & Kremer, 2005; Tilley, 2000). Maar helaas is deze willekeurige toebedeling vaak niet mogelijk. Alternatief, kan er gebruik worden gemaakt van een quasi-experiment, die het “per definitie ontbreekt aan willekeurige toebedeling” (Shadish, Cook, & Campbell, 2002, p. 14). Hierbij worden de experimentele en controle groep uitgekozen zodat ze zo gelijkwaardig zijn als mogelijk (Glazerman, Levy, & Myers, 2003; Grossman, 1994; Tilley, 2000). In tegenstelling tot wat werd verwacht, concludeerden Glazerman *et al.* in hun onderzoek naar quasi-experimentele onderzoeken dat veel quasi-experimenten toch “resultaten produceerden die dramatisch anders waren dan de experimentele referentiepunten” (2003, p. 86).

Pawson en Tilley (1997, 2009) geloofden ook dat quasi-experimenten niet zouden zorgen voor duidelijkheid over welke bedoelde en onbedoelde gevolgen een beleidsprogramma zou hebben, maar zij gingen nog een stapje verder. Ze betwijfelden zelfs of experimenten wel duidelijkheid konden geven over bedoelde en onbedoelde gevolgen van een beleidsprogramma. Hierbij bouwden ze voort op het idee van Patton (1979) dat in experimenten alleen wordt gekeken naar de resultaten en er niet in de zogenaamde *black box* wordt gekeken, terwijl juist in die *black box* te zien is welk mechanisme voor een bepaald dat resultaat zorgt. Deze mechanismen, die volgens Donaldson (2007) gevonden kunnen worden als onderzoekers van dichtbij kijken naar een beleidsprogramma, staan

centraal in de theorie van de realistische evaluatie van Pawson en Tilley, als reactie op (quasi-) experimenten. Hierbij volgen ze in het werk van de ‘theorie-gedreven evaluatie’, waarin modellen worden gemaakt van de manieren waarop beleidsprogramma’s werken (Shadish, Cook, & Leviton, 1991). In de realistische evaluatie wordt niet alleen uitgegaan van het belang van mechanismen, maar ook van contexten: De auteurs gaan ervan uit dat beleidsprogramma’s tot verschillende resultaten zullen leiden in verschillende omgevingen (Pawson & Tilley, 1997). Realistische evaluatie stelt de alomvattende vraag “wat werkt voor wie, in welke situaties en hoe?” (Pawson & Tilley, 2009, p. 151). Dit is schematisch weergegeven in figuur 1. Dat een realistische evaluatie een goede manier is om beleid op een waarheidsgetrouwe manier te evalueren vonden ook Wand, White en Patching (2009). Volgens hen stelt deze realistische evaluatie “onderzoekers in staat om onderzoek te doen voorbij de oppervlakte om zo de mechanismen te kunnen identificeren en uitleggen die geactiveerd zijn binnen een gegeven context door een interventie om een bepaalde uitkomst te produceren” (p. 238). Bouwman-van ’t Veer, Knijn en van Berkel (2011) hebben zelfs een realistische evaluatie uitgevoerd in hun onderzoek naar participatie. Naast deze auteurs zagen ook andere auteurs de waarde in van het onderscheiden van contexten, mechanismen en uitkomsten, zoals Hurenkamp, Tonkens en de Wilde (2010). Zij kwamen al tot de verrassende conclusie dat behoeftes varieerden tussen verschillende soorten groepen initiatiefnemers. Deze eerdere onderzoeken naar burgerinitiatieven geven aan dat de uitkomsten van de ondersteuning kunnen verschillen binnen bepaalde contexten. Hierdoor lijkt het een goed idee om een realistische evaluatie te doen voor dit onderzoek, waarbij de verschillende mechanismen en contexten worden onderscheiden.



Figuur 1 – De manier waarop beleid tot effecten leidt volgens de realistische evaluatie methode

Hoewel Julnes, Mark en Henry (1998) onderstrepen de realistische evaluatie dat van Pawson en Tilley een belangrijk werk vinden, beweren ze wel dat er de kans bestaat dat er verkeerde conclusies worden getrokken over welke mechanismen geleid hebben tot het resultaat. Ook is er kritiek geuit op de realistische evaluatie methode door enkele onderzoekers die in hun onderzoeken gebruik maakten van de methode. Zo hadden Goicolae *et al.* (Goicolae et al., 2013) moeite met het identificeren van de onderliggende mechanismen en vonden ze het lastig om deze van omgevingsfactoren of programmaonderdelen te onderscheiden. Daarnaast zeiden Wiechula *et al.* (2009): “Het hebben van een beter begrip is een compromis dat leidt tot het gebrek aan precisie en zekerheid in het kunnen voorspellen van bepaalde uitkomsten.” (p. 293). Deze zaken in acht nemende, zal de theorie van Pawson en Tilley worden gebruikt om iWorkspace te evalueren. Om de realistische evaluatie toe te kunnen passen op het evalueren van de ondersteuning van

burgerinitiatieven, zullen eerst de contexten, mechanismen en uitkomsten de ondersteuning van burgerinitiatieven worden getypeerd.

2.2 CONTEXTEN, MECHANISMEN EN UITKOMSTEN VAN IWORKSPACE

Binnen de realistische evaluatie gaan Pawson en Tilley er vanuit dat er vier concepten zijn om beleidsprogramma's uit te leggen en de resultaten ervan te begrijpen. Deze concepten en hun relatie met elkaar is schematisch weergegeven in figuur 1. Het eerste concept is 'mechanisme', datgene wat er binnen een beleidsprogramma daadwerkelijk voor de effecten zorgt. Het tweede concept is 'context', waarmee de (sociale) eigenschappen van de omgeving van het programma bedoeld worden. Het derde concept is 'uitkomstenpatronen', de "bedoelde en onbedoelde gevolgen van programma's die voortkomen uit de verschillende mechanismen die zijn geactiveerd in verschillende contexten" (Pawson & Tilley, 2009, p. 159). Nadat de contexten, mechanismen en uitkomsten bekend zijn, moeten deze met elkaar vergeleken worden om zo verschillende combinaties van de drie concepten te vinden. Deze combinaties zijn de CMOC's. Deze CMOC's laten zien binnen welke contexten en door welke mechanismen een bepaalde rol bepaalde effecten heeft. Hiermee kan dus geëvalueerd worden of een manier om burgerinitiatieven te ondersteunen inderdaad een positief effect heeft op het uitvoeren van het initiatief, binnen welke contexten dit zo is en waarom dit zo is (de mechanismen). De drie concepten contexten, mechanismen en uitkomsten staan centraal in deze paragraaf.

Contexten

Allereerst is er het concept contexten, waarbij het in dit onderzoek gaat om de (sociale) eigenschappen van de initiatiefnemer en van de (fysieke) omgeving van het initiatief. Allereerst zijn er fysieke contexten: de fysieke omgeving waar het initiatief is ondersteund. Ten tweede zijn er sociale contexten. Zo zijn er de sociale omstandigheden van de initiatiefnemer. Volgens de Wilde, Hurenkamp en Tonkens (2014) kunnen initiatiefnemers werken in verschillende soorten groepen, die door hen "gemeenschapsgroepen" (p. 2) worden genoemd. Deze groepen verschillen in de mate waarin de leden ervan binnen een groep contact met elkaar hebben en de mate waarin de leden contact hebben met de omgeving. Deze groepen zijn de "vederlichte" groepen (p. 7), de "netwerkgroepen" (p. 7), de "coöperatieve" groepen (p. 8) en de "genestelde" (p. 8) groepen. Volgens de studie van de Wilde *et al.* (2014) willen de leden van deze verschillende groepen verschillende dingen van een initiatievenmakelaar, variërend van een luisterend oor tot gesprekken met instituties. Naast in groepen kunnen initiatiefnemers ook individueel aan hun initiatieven werken. Wijdevan en Hendriks (2010) hebben vier verschillende soorten initiatiefnemers geïdentificeerd, waarbij het gaat om individuen die vaker te zien zijn bij het vormgeven van het

publieke domein in een wijk. Deze typen verschillen in de mate van betrokkenheid met initiatieven (structureel of ad hoc) en de manier van handelen (zelf initiatieven uitvoeren of officiële processen beïnvloeden). Deze typen zijn de wijkexpert, de alledaagse doener, de projectentrekker en de casusexpert.

Uitkomsten

Binnen deze verschillende contexten kan beleid volgens Pawson en Tilley (1997) leiden tot verschillende uitkomsten. Zo kan het beleid om de criminaliteit rondom auto's op parkeerplaatsen te verminderen ervoor onder andere voor zorgen dat er meer criminaliteit (uitkomst) of minder criminaliteit (uitkomst) is (p. 79). Het beleid rondom het ondersteunen van burgerinitiatieven zou dus als effect kunnen hebben dat burgerinitiatieven makkelijker worden uitgevoerd. In de realistische evaluatie van iWorkspace zal gekeken worden naar de beoordeling van het beleid door initiatiefnemers. Deze beoordelingen zullen daarom de uitkomsten zijn van deze realistische evaluatie naar de ondersteuning van burgerinitiatieven binnen iWorkspace. Daarin kunnen de initiatiefnemers het beleid beoordelen als positief, negatief of als geen effect.

Mechanismen

Naast de contexten en uitkomsten vallen binnen een realistische evaluatie ook de mechanismen. Deze mechanismen zijn de verborgen redenen waarom beleid een bepaald effect heeft binnen een bepaalde context. Zo kan het verhogen van het aantal camera's op een parkeerterrein (beleid) ervoor zorgen dat er minder criminaliteit is (uitkomst), omdat de criminelen bang zijn om te worden ontdekt (mechanisme) (Pawson & Tilley, 1997, p. 78). Deze mechanismen liggen dus verborgen in het beleid. Mechanismen kunnen worden ontdekt door te onderzoeken waarom een bepaald beleid een bepaald resultaat heeft. In dit onderzoek zorgen de achterliggende mechanismen ervoor dat een bepaalde manier van ondersteunen een bepaald effect heeft binnen een bepaalde context. Deze manieren van ondersteuning zullen moeten worden onderscheiden, zodat elke manier geëvalueerd kan worden. Over deze manieren van ondersteuning gaat de volgende paragraaf.

2.3 ROLLEN IN HET ONDERSTEUNEN VAN BURGERINITIATIEVEN

Door Oude Vrielink en Wijdevan (2011) is onderzoek gedaan naar de ondersteuning van burgerinitiatieven. In dit onderzoek vonden zij dat initiatievenmakelaars verschillende rollen kunnen aannemen om deze initiatieven te ondersteunen. Daarvoor vonden ze maar liefst 11 rollen, die ze vervolgens onderverdeelden onder vier typen. Deze typen zijn getypeerd naar aanleiding van met wie de initiatievenmakelaar contact had (initiatiefnemer of omgeving) en in een instrumentele en een persoonlijke benadering. Het overzicht van deze typen is te vinden in tabel 1. Naast Oude

Vrielink en Wijdeven hebben Tonkens en Verhoeven (2011) ook onderzoek gedaan naar bewonersinitiatieven die zijn ondersteund door initiatievenmakelaars. Anders dan Oude Vrielink en Wijdeven vonden zij dat professionals drie typen ondersteuning boden, namelijk: het enthousiast maken, hulp bieden bij de aanvraag van een budget en hulp bieden bij uitvoeren initiatief. Echter noemen ze maar weinig manieren waarop initiatievenmakelaars initiatieven concreet kunnen ondersteunen binnen deze drie typen, waardoor het weinig houvast biedt voor een evaluatieonderzoek. Ook Bakker, Denters, Oude Vrielink en Klok (2012) deden onderzoek naar het ondersteunen van burgerinitiatieven. Anders dan Oude Vrielink en Wijdeven, en Tonkens en Verhoeven geven Bakker *et al.* maar twee typen methoden. Deze typen zijn ‘faciliteren door netwerkstructurering’, wat gaat over onder andere de rechten en de macht van initiatiefnemers, en het ‘faciliteren door procesmanagement’, wat gaat over de activiteiten die de initiatievenmakelaars kunnen organiseren om de initiatiefnemers te ondersteunen (J. Bakker, et al., 2012, pp. 400-401).

Een ander overzicht van typen ondersteuning die initiatievenmakelaars kunnen hanteren bij het ondersteunen van burgerinitiatieven staat in het werkboek “Help een burgerinitiatief” van de Rijksoverheid. Dit werkboek onderscheidt vier mogelijkheden om een burgerinitiatief te faciliteren. Dat kan door middel van praktische ondersteuning, het inbrengen van expertise, het inbrengen van ervaringen met andere initiatieven en door het ondersteunen van het proces. Daarnaast noemt het werkboek nog andere manieren van ondersteuning, bijvoorbeeld door het verwijzen naar andere organisaties en bedrijven of door het initiatief aan te jagen (Blom, et al., 2010). Deze manieren lijken veel overeenkomsten te hebben met de typen van oude Vrielink en Wijdeven, maar zijn gericht op ambtenaren en niet op initiatievenmakelaars. Dat blijkt ook uit het feit dat ambtenaren het initiatief moet “inpassen in bestaand beleid” en dat ze het “gereed maken voor politieke besluitvorming” (Blom, et al., 2010, p. 28). Denters, Tonkens, Verhoeven en Bakker (2013) hebben een ander instrument ontworpen waarmee burgerinitiatieven ondersteund kunnen worden, het ACTIE-instrument, bestaande uit Animo, Contacten, Toerusting, Inbedding en Empathie. Dit instrument is een hulpmiddel voor initiatievenmakelaars om burgerinitiatieven te ondersteunen. De rollen van Oude Vrielink en Wijdeven zouden voort kunnen komen uit deze vijf onderdelen. Van al deze typologieën lijkt de typologie van Oude Vrielink en Wijdeven (2011) het meest compleet en het meest overzichtelijk. Daarom zal in dit onderzoek gebruikt worden gemaakt van deze typologie.

Typologie van ondersteuning in en rondom burgerinitiatieven

	<i>Instrumentele benadering</i>	<i>Persoonlijke benadering</i>
<i>Rol in contact met initiatiefnemer</i>	Burgerkracht aanvullen • Toetser • Gids • Tolk	Empoweren van initiatiefnemer(s) • Spiegel • Supporter
<i>Rol in contact met de omgeving (instituten/wijk)</i>	Institutioneel verbinden • Pr-medewerker • Netwerkbouwer tussen instanties • Kritische noot	Vitaliseren van de wijkgemeenschap • Schijnwerper • Netwerkbouwer tussen initiatieven • Praatpaal

Tabel 1 Typologie van ondersteuning in en rondom burgerinitiatieven. Aangepast overgenomen uit *Ondersteuning in vieren* door M. Oude Vrielink & T. van de Wijdeven, p. 444, 2011

Het eerste type dat Oude Vrielink en Wijdeven identificeren is: “Burgerkracht aanvullen” (p. 444). Hierbij gaat het om het aanvullen of bijsturen van de plannen van de initiatiefnemer. Dat kan in de rol van toetser, waarbij het initiatief wordt getoetst, als gids, waarbij de initiatiefnemer wordt gegidst in wie medewerking kan verlenen en waar rekening mee gehouden moet worden, en als tolk, waarbij er begrip wordt gekweekt bij de initiatiefnemer t.o.v. de ambtenaar, waarbij er bereidheid tot medewerking van de ambtenaar wordt gevraagd en waarbij de ambtelijke taal wordt vertaald naar de taal van de initiatiefnemer. Het tweede type is: “De initiatiefnemer(s) empoweren” (p. 446), waarbij gaat over de persoonlijke groei van de initiatiefnemers. Hierbij kan de initiatievenmakelaar een spiegel zijn, waarbij diegene de initiatiefnemer een spiegel voorhoudt, en als supporter, waarbij de initiatievenmakelaar laat zien persoonlijk betrokken te zijn bij het initiatief. Het derde type is: “Institutioneel verbinden” (p. 446), wat gaat over het zorgen voor een positieve houding van de omgeving van het initiatief tegenover het initiatief. Dit kan als pr-medewerker, waarbij de initiatievenmakelaar zorgt voor de bekendheid van zichzelf en van iWorkspace, als institutionele netwerkbouwer, waarbij de initiatievenmakelaar verbindingen legt tussen verschillende instanties, en als kritische noot, waarbij de initiatievenmakelaar de interne logica van instanties ter discussie stelt als die instantie negatief staat tegenover het initiatief.

Het vierde en laatste type is: “Vitaliseren van de wijkgemeenschap” (p. 447), waarbij de initiatievenmakelaar het initiatief proberen te laten leven in de omgeving. De initiatievenmakelaar kan hierbij een schijnwerper zijn, waarbij diegene publiciteit rondom het initiatief organiseert, diegene kan een netwerkbouwer tussen initiatieven zijn, waarbij de initiatievenmakelaar initiatiefnemers met elkaar in contact brengt, en diegene kan een praatpaal zijn, waarbij de

initiatievenmakelaar er is voor een praatje, voor het concreet maken van ideeën of voor klachten. Binnen elke rol worden de initiatieven dus op een andere manier worden ondersteund. Wel nemen initiatievenmakelaars volgens Oude Vrielink en Wijdeven niet slechts één rol aan bij het ondersteunen van een initiatief, maar gebruiken ze een mix van rollen. Per initiatiefnemer kan een initiatievenmakelaar een andere (mix van) rol(len) aannemen en ook kan de initiatievenmakelaar die rol(len) in de tijd veranderen. De initiatievenmakelaars blijken dus uit te gaan van het idee dat verschillende methoden zouden helpen in verschillende situaties, wat overeenkomt met het idee van realistische evaluatie van Pawson en Tilley.

2.4 CONCLUSIE

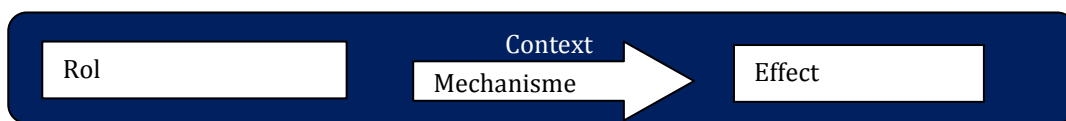
Dat volgens Glazerman *et al.* en volgens Pawson en Tilley quasi-experimenten niet zo betrouwbaar zijn als verwacht, heeft ertoe geleid dat er in dit onderzoek niet voor is gekozen om een quasi-experiment uit te voeren. In plaats daarvan is de realistische evaluatie methode van Pawson en Tilley gebruikt. De realistische evaluatie methode van gaat uit van de theorie dat een bepaald beleidsprogramma binnen verschillende contexten tot verschillende resultaten zal leiden, door middel van verschillende mechanismen. Dat betekent dat er met veel meer factoren rekening moet worden gehouden dan met alleen de uitkomsten. Deze ideeën zijn in dit onderzoek gebruikt om de ondersteuning van burgerinitiatieven binnen iWorkspace te evalueren. Oude Vrielink en Wijdeven hebben daarvoor rollen getypeerd die initiatievenmakelaars kunnen aannemen bij het ondersteunen van burgerinitiatieven. Verrassend is dat daar, naast zaken als ‘doorverwijzen’ en ‘publiciteit organiseren’ ook minder snel verwachte zaken zijn ondergebracht, zoals ‘begrip kweken t.o.v. het ambtelijk apparaat’ en ‘verbindingen leggen tussen instanties’. Deze rollen zijn in dit onderzoek de beleidsprogramma’s die zullen worden geëvalueerd. De rollen die adviseurs kunnen aannemen en de concepten mechanismen, contexten en uitkomsten zijn in het volgende hoofdstuk gebruikt om een evaluatieschema te maken. Vervolgens is deze informatie gebruikt om CMOC’s te formuleren waarmee duidelijk wordt wanneer, volgens de initiatiefnemers, een rol wel of niet effectief was in het ondersteunen van hun initiatieven.

3. METHODOLOGIE

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksmethoden van dit onderzoek behandeld. Allereerst wordt kort de gedachte achter het onderzoek uitgelegd. Vervolgens worden de manieren van dataverzameling behandeld, waarbij ook wordt uitgelegd uit welke populatie de respondenten komen en op welke manier deze respondenten zijn gekozen. Ten slotte wordt uitgelegd hoe de deelvragen beantwoord worden, door een analyseschema te maken waarmee vragenlijsten- en interviewvragen worden geformuleerd.

3.1 ONDERZOEKSONTWERP

Dit onderzoek is een evaluatie van de verschillende manieren van ondersteuning van burgerinitiatieven die initiatievenmakelaars kunnen hanteren. Specifiek gaat het hierbij om een cross-sectioneel onderzoek van de casus iWorkspace die tussen 31 mei 2015 en 16 juni 2015 wordt geëvalueerd. Het doel van dit onderzoek is om duidelijk te hebben hoe initiatiefnemers de verschillende rollen van de adviseurs in het ondersteunen van burgerinitiatieven evalueren. Door middel van een kwalitatief onderzoek is geprobeerd om niet alleen te ontdekken welke effecten de verschillende rollen hebben gehad, maar ook waarom. Om dit doel te bereiken is een realistische evaluatie uitgevoerd, waarbij volgens Pawson en Tilley de volgende vier concepten belangrijk zijn: contexten, mechanismen, uitkomsten en de combinaties hiervan (CMOC's). In dit onderzoek is daarom onderzocht binnen welke contexten de verschillende rollen tot welke uitkomsten hebben geleid door middel van welke mechanismen. De relatie tussen deze concepten is schematisch weergegeven in figuur 2.



Figuur 2 – De manier waarop de rollen die adviseurs kunnen aannemen bij het ondersteunen van burgerinitiatieven tot effecten leiden

In een realistische evaluatie worden volgens Pawson en Tilley een aantal stappen gevolgd, waarbij er wordt begonnen bij het maken van algemene causale vooronderstellingen, vervolgens het specificeren van deze vooronderstellingen, daarna het maken van hypothesen, het testen van de hypothesen en het maken van CMOC's. De eerste drie stappen worden in dit onderzoeken om twee redenen overgeslagen: Ten eerste is er nog weinig informatie beschikbaar om causale vooronderstellingen te kunnen maken en ten tweede is er voor dit onderzoek simpelweg te weinig tijd om deze drie stappen te kunnen doen. Omdat er geen hypothesen zijn geformuleerd, zal in plaats daarvan aan de respondenten worden gevraagd welke verschillende effecten de rollen hebben gehad

in het ondersteunen van burgerinitiatieven. Daarbij wordt ook gekeken naar de contexten en mechanismen, waarna naar stap vijf kan worden gegaan: Het maken van de CMOC's.

3.2 METHODEN VAN DATAVERZAMELING

Voor dit onderzoek is geen bestaande dataset gevonden, waardoor er nieuwe data is gegenereerd. Daarvoor is een expert van iWorkspace geïnterviewd, zijn er vijf interviews gehouden met initiatiefnemers en zijn er vragenlijsten ingevuld door initiatiefnemers. Om een beeld te krijgen van iWorkspace is er een interview gehouden met een expert van iWorkspace. De expert die werd geïnterviewd is een werknemer van Arcon die binnen iWorkspace actief is als organisatie en als adviseur. Dit interview is niet alleen gehouden om een beeld te krijgen van de manier waarop de adviseur binnen iWorkspace burgerinitiatieven ondersteunen, maar ook om te kijken of de rollen van Oude Vrielink en Wijdevan van hoofdstuk twee hierop wel toepasbaar zijn. De interviewvragen zijn te vinden in bijlage 3 en de uitwerking ervan in bijlage 4. Dit interview van 20 minuten is opgenomen en vervolgens uitgeschreven. Om de eerste deelvraag over het evalueren van deze rollen binnen de contexten van de initiatieven en de tweede deelvraag over het vergelijken van deze evaluaties te kunnen beantwoorden, is er volgens Pawson en Tilley duidelijkheid nodig over de verschillende contexten waarin een burgerinitiatief is ondersteund, de effecten van de ondersteuning en de mechanismen die tot dit effect hebben geleid.

Om deze contexten, effecten en mechanismen te ontdekken, zijn er gestandaardiseerde vragenlijsten (te vinden in bijlage 2) opgestuurd naar alle initiatiefnemers die door de adviseurs van iWorkspace zijn geholpen en waar een contactadres van bekend was. Deze initiatiefnemers waren te vinden in de administratie van Arcon, waarbij de lijst compleet is gemaakt door te bellen met alle adviseurs. Er waren enkele gevallen waarbij de adviseur tevens de initiatiefnemer was. Omdat dat eigenlijk niet de bedoeling is binnen iWorkspace, zijn deze initiatiefnemers niet als respondenten gekozen. Er is voor gestandaardiseerde vragenlijsten gekozen, omdat daarmee een goede vergelijking gemaakt kan worden tussen de verschillende initiatiefnemers. Dit is nodig, omdat er anders geen CMOC's geformuleerd kunnen worden. Wel is ervoor gekozen om enkele open vragen toe te voegen, om er zo zeker van te zijn dat er geen belangrijke zaken gemist werden en omdat de mechanismen van tevoren nog niet duidelijk waren en in open vragen konden worden ingevuld.

In totaal zijn er naar 105 initiatiefnemer vragenlijsten opgestuurd, waarna twintig initiatiefnemers de vragenlijst volledig hebben ingevuld. Daarnaast hebben drie initiatiefnemers de vragenlijst gedeeltelijk ingevuld. Van de data die wel is ingevuld door die vier initiatiefnemers zal ook gebruik worden gemaakt in dit onderzoek, waarbij per rol aangegeven zal worden om hoeveel respons het

gaat. Om naast deze gestructureerde antwoorden ook wat dieper op de evaluatie in te kunnen gaan, zijn er ook interviews gehouden met een aantal initiatiefnemers. Er is voor gekozen om vijf initiatiefnemers te interviewen, omdat er voor eer geen tijd is in dit onderzoek. Er zijn drie interviews gehouden met succesvolle initiatiefnemers, waardoor er een redelijk beeld kan worden verkregen van welke ondersteuning een positief effect had. Daarnaast zijn er twee interviews gehouden met onsuccesvolle initiatiefnemers, waardoor ook een idee wordt gekregen van ondersteuning dat geen effect of een negatief effect heeft gehad op de initiatieven. Deze initiatiefnemers werden gevonden door aan de adviseurs te vragen welke initiatieven op hun locatie zijn ondersteund die uiteindelijk niet of niet met behulp van iWorkspace zijn uitgevoerd en de succesvolle initiatiefnemers werden gevonden door te vragen welke initiatieven wel met behulp van iWorkspace zijn uitgevoerd. Uit beide groepen zijn de vijf initiatiefnemers willekeurig geselecteerd. Een overzicht van deze initiatieven is te vinden in tabel 2. Met één initiatiefnemer kon helaas geen contact worden gelegd en is daarvoor willekeurig een andere respondent geselecteerd. Vanwege praktische redenen is een interview via Skype gehouden en een ander op het kantoor van Arcon. De overige interviews zijn bij de mensen thuis gehouden. De interviews duurden gemiddeld een half uur en zijn allemaal opgenomen om achteraf terug te kunnen beluisteren. De 23 initiatiefnemers die de vragenlijsten hebben ingevuld en de vijf initiatiefnemers die zijn geïnterviewd, worden vanaf nu de respondenten genoemd.

Succesvol	Onsuccesvol
Near by me	Kringloopwinkel
Voorlichting voedingsmiddelenetiketten	Volksmond
Samen verbinden	

Tabel 2: Selectie van succesvolle en onsuccesvolle initiatieven voor de interviews.

3.3 METHODEN VAN DATA ANALYSE

Om data te kunnen analyseren, moet eerst de data worden vergaard. Om de vragen voor de vragenlijsten en interviews te kunnen formuleren is een analyseschema gemaakt, die te vinden is in bijlage 1. Aan de basis van dit schema staan de twee deelvragen van dit onderzoek. Deze deelvragen gaan over de mechanismen van de rollen en de beoordeling van de effectiviteit van de rollen binnen de context van een initiatief, en leiden tot een aantal concepten die moeten worden onderzocht. Dat zijn rollen, context van de rol, mechanisme van de rol en uitkomsten. De rollen en contexten zijn te vinden in tabel 3. Volgend uit hoofdstuk twee zijn er elf rollen die elk op een andere manier burgerinitiatieven ondersteunen. Als de initiatiefnemer aangeeft dat één of meer van de manieren van ondersteunen (indicator), die bij een rol horen, uitgevoerd is door de adviseur, dan is de daarbij horende rol aangenomen. Zo heeft de toetser de indicatoren 'beoordelen van initiatief op

haalbaarheid', 'beoordelen op goedkeuring van omgeving' en 'beoordeling op meerwaarde'. De gids heeft de indicatoren 'vertellen waar medewerking gevonden kan worden' en 'vertellen waar rekening mee gehouden moet worden'. De tolk heeft de indicatoren 'begrip kweken t.o.v. het ambtelijke apparaat', 'bereidheid tot medewerking creëren bij ambtenaren' en 'vertaling beleidsjargon'. De rol van spiegel wordt aangenomen als de adviseurs 'de initiatiefnemer laten reflecteren op zichzelf'. De supporter heeft de indicator 'laat zien persoonlijk betrokken te zijn'. De pr-medewerker heeft de indicatoren 'zorgen voor bekendheid iWorkspace' en 'zorgen voor bekendheid zichzelf als adviseur'. De institutionele netwerkbouwer heeft als indicator 'instanties met elkaar in contact brengen'. De kritische noot heeft als indicator 'de interne logica van een organisatie ter discussie stellen'. De rol van schijnwerper wordt aangenomen als de adviseurs 'publiciteit organiseren rondom een initiatief' en de rol van netwerkbouwer tussen initiatieven heeft als indicator het 'initiatiefnemers met elkaar in contact brengen'. Ten slotte heeft de praatpaal als indicatoren dat de initiatiefnemers met de adviseurs 'praten over een niet concreet idee', 'gewoon een praatje maken' en 'praten over klachten' (Oude Vrielink & van de Wijdeven, 2011). In het analyseschema van bijlage 1 staan deze indicatoren opgeschreven, waarbij een rol is aangenomen als een (of meer) van de indicatoren van een rol volgens de respondent is voorgekomen.

Rol	Context	
	Sociale context	Fysieke context
• Toetser • Gids • Tolk • Spiegel • Supporter • Pr-medewerker • Institutionele netwerkbouwer • Kritische noot • Schijnwerper • Netwerkbouwer tussen initiatieven • Praatpaal	<i>Groepen</i> • Vederlichte groep • Netwerkgroep • Coöperatieve groep • Genestelde groep <i>Individuen</i> • Alledaagse doener • Projectentrekker	• Spreekuur in bibliotheek • Bijeenkomst van iWorkspace

Tabel 3: De rollen en contexten van de ondersteuning van burgerinitiatieven binnen iWorkspace

Als een rol is geïdentificeerd zal voor elke rol moeten worden geanalyseerd van welke mechanismen, contexten en uitkomsten hierbij sprake waren. Allereerst zijn dit de contexten van een initiatief. Daarbij gaat het ten eerste om de fysieke locatie van de ondersteuning per rol (tijdens een spreekuur in de bibliotheek of tijdens een bijeenkomst van iWorkspace) en ten tweede om het soort initiatiefnemer. Overige contexten zullen door middel van de open vragen worden ontdekt. Als een initiatiefnemer in een groep aan het initiatief werkt zal het soort groep worden geïdentificeerd, waarbij van beide indicatoren sprake moet zijn alvorens een groep geïdentificeerd kan worden. De groepen en de bijbehorende indicatoren zijn geformuleerd door de Wilde *et al.* (2014) en zijn te

vinden in tabel 4. Als een initiatiefnemer niet in een groep werkt, maar individueel, wordt gevraagd of diegene vaker betrokken is bij het uitvoeren van initiatieven. Zo ja, dan wordt er verder gevraagd naar de regelmaat van deze betrokkenheid. Voert de initiatiefnemer structureel initiatieven uit, dan is het een alledaagse doener. Doet diegene dit ad hoc, dan is het een projectentrekker. De overige twee typen individuele initiatiefnemers, getypeerd door van de Wijdeven en Hendriks (van de Wijdeven & Hendriks, 2010), beïnvloeden de officiële besluitvormingsprocessen en voeren zelf geen initiatieven uit. Deze twee typen zijn daarom niet gebruikt in dit onderzoek. Vervolgens moet per rol gekeken worden naar de effecten van deze rol. Daarbij konden initiatiefnemers aangeven of een rol een negatief, positief of geen effect had op hun initiatieven. Als laatste moeten dan de mechanismen worden geformuleerd die de reden zijn dat een bepaalde rol binnen een bepaalde context een bepaald effect heeft gehad. Omdat er nog geen vooronderstellingen waren over hoe deze mechanismen eruit kunnen zien, zijn hier alleen open vragen over gesteld en zijn de antwoorden op deze vragen achteraf geïnterpreteerd.

Indicatoren	Weinig contact met omgeving	Veel contact met omgeving
Weinig contact tussen leden	Vederlichte groep	Netwerkgroep
Veel contact tussen leden	Coöperatieve groep	Genestelde groep

Tabel 4: Soorten groepen initiatiefnemers

3.4 CONCLUSIE

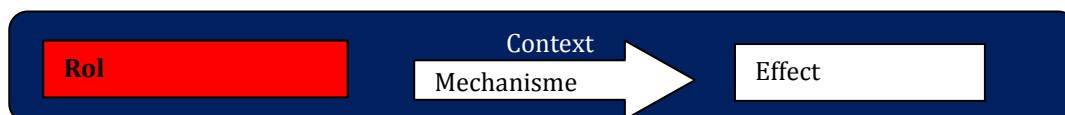
In dit hoofdstuk is het onderzoeksontwerp, de dataverzameling en data-analyse van dit onderzoek duidelijk gemaakt. Er is gekozen voor een cross-sectioneel onderzoek, waarbij iWorkspace dient als casus om de beoordeling van de effectiviteit van de verschillende rollen te vinden. Om de eerste subvraag te beantwoorden is er informatie nodig over de effecten, contexten en mechanismen van de rollen. Deze informatie is gevonden door vijf initiatiefnemers van zowel succesvolle als onsuccesvolle initiatieven te interviewen en door de overige initiatiefnemers gestandaardiseerde vragenlijsten op te sturen. De vragen hiervoor zijn geformuleerd door middel van een analyseschema, te vinden in bijlage 1. Dit analyseschema is gemaakt door vanuit het theoretisch kader indicatoren te formuleren voor de concepten. De informatie uit de vragenlijsten en interviews over de rollen, mechanismen, contexten en uitkomsten is allereerst worden gebruikt om de eerste deelvraag te beantwoorden, omdat het daarbij gaat over de beoordeling van de effectiviteit (uitkomsten) van de rol, de reden waarom het tot dat effect leidde (mechanisme) en binnen welke context deze ondersteuning plaatsvond (context). De tweede deelvraag kon vervolgens ook met deze informatie worden beantwoord, omdat hierbij de verschillende antwoorden op de eerste deelvraag met elkaar vergeleken werden.

4. ANALYSE

In dit hoofdstuk wordt de verkregen data uit de vragenlijsten en interviews geanalyseerd en wordt met die data de subvragen worden beantwoord. Allereerst wordt gekeken naar de verschillende mechanismen, contexten en effecten die de rollen volgens de respondenten hadden op hun initiatieven. Vervolgens worden de verschillende combinaties van deze antwoorden met elkaar vergeleken. Hiermee worden CMOC's geformuleerd, waarmee te zien is wanneer een rol een bepaald effect had.

4.1 MECHANISMEN, CONTEXTEN EN EFFECTEN VAN ROLLEN

In deze paragraaf wordt de eerste deelvraag, over de mechanismen, contexten en effecten van rollen, beantwoord. Als hiernaar wordt gekeken, valt allereerst op dat, volgens de respondenten, geen enkele rol een negatief effect heeft gehad op een initiatief. De rollen hadden meestal een positief effect en een enkele keer geen effect. Dat betekent dat het nooit kwaad kan om als adviseur een rol aan te nemen om een initiatief te ondersteunen, omdat dat tot nu toe nog geen negatieve effecten heeft gehad. Naast het feit dat de rollen volgens de respondenten nooit een negatief effect hadden, hadden ze wel andere effecten binnen bepaalde contexten door middel van bepaalde mechanismen. Deze mechanismen, contexten en effecten zullen nu eerst per concept worden besproken.



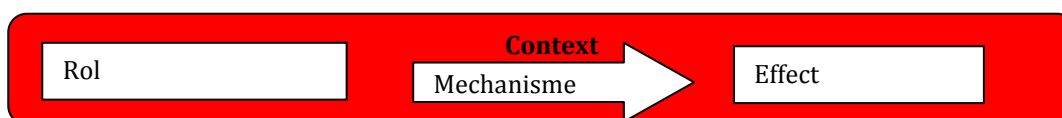
Allereerst worden de rollen worden besproken. De rollen die het meest zijn aangenomen zijn de gids (86%), de supporter (77%), de spiegel (69%), de praatpaal (67%), de toetser (61%) en de pr-medewerker (54%). Dat komt grotendeels overeen met de informatie die is verkregen uit het interview met de expert van iWorkspace. Daar was al aangegeven dat de rol van gids en de rol van spiegel erg vaak worden aangenomen. Van de respondenten gaf het grootste deel aan te zijn gegidst doordat de adviseur aangaf met wie contact opgenomen kon worden voor medewerking. Iets minder dan de helft gaf aan dat de adviseur aangaf met welke zaken de initiatiefnemer rekening moest houden, zoals met regels en subsidies. De rol van spiegel werd aangenomen door de initiatiefnemers te vragen wat ze verwachtten van de initiatieven en door te vragen aan wie de initiatiefnemers zelf hulp zouden kunnen vragen uit het eigen netwerk. Daarnaast gaf de initiatiefnemer van de voorlichtingsavond voor voedsel etiketten aan dat de adviseur een spiegel was geweest door te kijken

hoeveel ervaring ze had met bepaalde zaken en daar vervolgens tips over te geven: *“als het initiatief gaat lopen moet je geen grote groepen nemen, omdat je nog geen ervaring hebt met een lezing geven”*.

Opvallend is dat ook de rol van supporter volgens de respondenten erg vaak was aangenomen. Uit het eerdere interview met de expert kwam namelijk naar voren dat dit slechts een enkele keer werd gedaan. Volgens de respondenten werd de rol van supporter voornamelijk aangenomen door de initiatiefnemer te vragen naar de voortgang van het initiatief en volgens een kwart werd dit gedaan door langs te komen op een activiteit van de initiatiefnemers. Daarnaast werd dit ook wel gedaan door de initiatiefnemer uit te nodigen voor een feest of door aan te geven dat de adviseur altijd bereikbaar was voor vragen etc. De rol van toetser, die volgens veel respondenten wel is aangenomen, werd volgens de expert zelfs helemaal niet aangenomen. Deze rol is voornamelijk aangenomen door de initiatieven te toetsen op haalbaarheid en op meerwaarde en slechts een enkele keer op de eventuele reactie van de omgeving. Geconcludeerd kan dus worden dat de adviseurs van iWorkspace zich voornamelijk bezighouden met het doorverwijzen van initiatiefnemers, met het aangeven waar de initiatiefnemers rekening mee moeten houden en met het steunen van initiatiefnemers. Naast deze bezigheden hebben de adviseurs ook twee andere rollen relatief vaak aangenomen, namelijk de rol van pr-medewerker en van praatpaal. De rol van pr-medewerker is daarbij voornamelijk aangenomen door promotiemateriaal uit te delen voor iWorkspace en voor zichzelf als adviseurs, en volgens een kwart door contacten te leggen in de omgeving. De overige keren werd deze rol aangenomen door middel van een radio-uitzending, een stukje in de krant of door te netwerken op beurzen. De rol van praatpaal is voornamelijk aangenomen tijdens een gesprek waarbij de adviseurs voornamelijk met de initiatiefnemers praatten over de ideeën van de initiatiefnemers.

Naast deze rollen die vaak zijn aangenomen, zijn er ook rollen die weinig (volgens minder dan 50% van de respondenten) zijn aangenomen. Dat zijn de rollen netwerkbouwer tussen initiatieven (29%), schijnwerper (25%), kritische noot (13%) en tolk (8%). Dat de rol van tolk weinig is aangenomen is verrassend. De expert had namelijk aangegeven dat die rol juist vaak werd aangenomen door de adviseurs. Volgens de twee respondenten die aangaven dat de rol van tolk was aangenomen, werd dit gedaan door begrip en geduld te kweken bij de initiatiefnemers ten opzichte van de overheid. De rol van netwerkbouwer tussen initiatieven werd volgens de respondenten aangenomen contacten te leggen tussen de initiatiefnemers. Opvallend is dat de initiatiefnemer van Samen verbinden aangaf dat de rol van netwerkbouwer tussen initiatieven voor haar niet was aangenomen, maar dat ze dat

wel had gewild: “Daarom was het wel een leuk idee geweest om in contact te komen met andere initiatiefnemers om te horen of er nog meer uit kon komen”. Een andere rol die weinig werd aangenomen is die van schijnwerper (25%). Deze rol werd voornamelijk aangenomen door publiciteit te organiseren rondom de initiatieven in de beginfase en middenfase, maar voornamelijk in de eindfase van de initiatieven. De rol van kritische noot werd volgens slechts 13% van de initiatiefnemers aangenomen door de adviseurs. Hierbij waren de adviseurs kritisch tegenover instanties die kritisch stonden tegenover het idee van de initiatiefnemer. De laatste rol, die van institutionele netwerkbouwer, is helaas door de respondenten verkeerd geïnterpreteerd. Een institutionele netwerkbouwer legt namelijk connecties *tussen instanties* en niet *tussen de initiatiefnemer en instanties*, zoals de respondenten het hadden geïnterpreteerd. Dat is namelijk te zien als er wordt gekeken naar de antwoorden op de mechanismen van de effecten van deze rol.



Nu duidelijk is welke rollen zijn aangenomen en op welke manieren deze rollen zijn aangenomen, worden nu de contexten van de initiatieven en initiatiefnemers besproken. Allereerst zijn dat de sociale contexten, waarbij het gaat om de soort initiatiefnemer of de soort groep initiatiefnemers. Van de 28 respondenten werkten 12 (43%) individueel aan het initiatief en werkten 16 (57%) in een groep. Van de respondenten die alleen aan het initiatief werkten, hadden er slechts vier dat eerder gedaan, waarvan twee dat regelmatig deden (alledaagse doener) en twee af en toe

Soort initiatiefnemer	Aantal (%)
Individueel (43%)	
Eerste keer	8 (29%)
Alledaagse doener	2 (7%)
Projectentrekker	2 (7%)
Groep (57%)	
Genestelde groep	9 (32%)
Coöperatieve groep	3 (11%)
Netwerkgroep	1 (4%)
Vederlichte groep	3 (11%)

(projectentrekker). Het lijkt er dus op dat het merendeel van de initiatiefnemers de hulp inriep van iWorkspace wanneer ze voor het eerst een initiatief probeerden uit te voeren. Van de groepen initiatiefnemers waren de meesten (9) genestelde groepen. Daarnaast waren er drie coöperatieve groepen, één netwerkgroep en drie

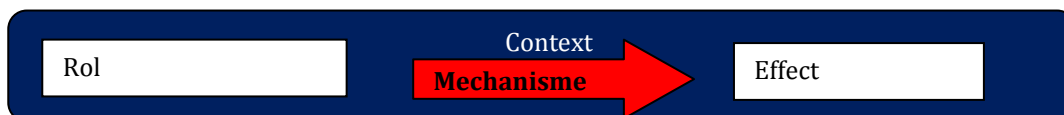
Tabel 5: De sociale contexten van de respondenten

vederlichte groepen. Dat het grootste deel

van de groepen genestelde groepen waren, komt overeen met de bevindingen van de Wilde *et al.* (2014). In hun onderzoek waren 49% van de groepen die zij bestudeerden namelijk genestelde groepen. Een overzicht van de sociale contexten van de respondenten van dit onderzoek is te vinden in tabel 5. Geconcludeerd kan worden dat er geen opvallende verschillen zijn gevonden tussen de

sociale contexten van de initiatiefnemers wanneer gekeken wordt naar de beoordelingen van de verschillende rollen.

Naast de sociale contexten zijn er ook de zogenaamde fysieke contexten. Dit zijn de locaties waarop de rollen door de adviseurs zijn aangenomen. De rollen werden zoals eerder gezegd voornamelijk aangenomen tijdens een spreekuur in de bibliotheek. Een enkele rol werd daarnaast ook vaak aangenomen buiten de spreekuren om. Zo werd de rol van supporter aangenomen tijdens een bijeenkomst van iWorkspace, tijdens een bijeenkomst van de initiatiefnemer, via e-mail of via de telefoon. Daarnaast werd ook de rol van praatpaal ook regelmatig aangenomen op een andere locatie dan de bibliotheek. Zo hebben de adviseurs met de initiatiefnemers gepraat tijdens een bijeenkomst van iWorkspace, via de telefoon, via e-mail of bij de initiatiefnemer thuis. Dit zou betekenen dat de adviseurs er niet alleen voor de initiatiefnemers zijn tijdens de vaste spreekuren, maar dat ze ook daarbuiten open staan voor contact en zorgen voor motivatie. Ook de rol van schijnwerper werd vaak aangenomen buiten de spreekuren om. Zo werd die rol aangenomen tijdens de opening van een iWorkspace locatie, tijdens een bijeenkomst van iWorkspace, op de radio, tijdens een bezoek aan een instantie of via sociale media. Ook dit is geen verrassing, aangezien de promotie van een initiatief niet gedaan wordt richting de initiatiefnemer zelf, maar juist richting de omgeving. Ook de rol van netwerkbouwer tussen initiatieven is ook regelmatig aangenomen buiten de spreekuren om. Initiatiefnemers werden namelijk ook met elkaar in contact gebracht tijdens bijeenkomsten van iWorkspace. De rol van pr-medewerker werd ook vaak buiten de spreekuren om aangenomen. Dat gebeurde namelijk vooral in radio-uitzendingen, in de krant, op beurzen of gewoon in de omgeving. Ook de rol van kritische noot werd meestal buiten de bibliotheek om aangenomen, maar werd vaak gedaan in contact met de betreffende instantie. Opvallend is beide rollen die onder het type 'institutioneel verbinden' vallen vaak buiten de bibliotheek om werden aangenomen. Echter, is dit niet verrassend. Zoals de naam al aangeeft, worden deze rollen aangenomen om verbindingen te leggen met en tussen instanties. Dit gebeurt buiten de initiatiefnemer om en zal dus weinig tijdens spreekuren gedaan worden.



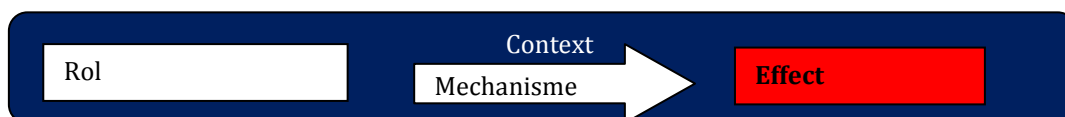
Nu de rollen en contexten duidelijk zijn, worden de mechanismen worden besproken. Dit zijn de manieren waarop de rollen tot bepaalde effecten hebben geleid. Deze effecten zullen vervolgens, na de mechanismen, worden besproken. De rol van toetser zorgde er volgens veel respondenten voor dat ze bevestigd werden in hun ideeën en dat ze gemotiveerd werden. Als een adviseur aangaf dat

een initiatief haalbaar was, een meerwaarde had of bij de omgeving in goede aarde zou vallen, werd het idee van de initiatiefnemer over het initiatief bevestigd. Ook werden de initiatiefnemers vaak gemotiveerd. Zo gaf de initiatiefnemer van de Kringloopwinkel aan dat ze gemotiveerd werd door de adviseur: *“Hij (de adviseur, red.) was heel erg positief. Dus ik dacht, nou dan moet dat wel lukken”*. Andere mechanismen die de rol van toetser had is dat het vertrouwen gaf in het initiatief en dat het de initiatiefnemer hielp om de doelen van het initiatief beter over te kunnen brengen. Daarnaast gaf een initiatiefnemer aan het initiatief na de rol van toetser niet was veranderd. Ook gaf een initiatiefnemer aan dat de adviseur te weinig tijd leek te hebben voor de initiatiefnemer. Ten slotte gaf een initiatiefnemer aan dat de adviseur niet heel helder en concreet tips kon geven. Een andere rol, de rol van toetser, had weer andere mechanismen die tot bepaalde effecten leidde. Zo gaf een initiatiefnemer aan dat de instantie waar naar verwezen was niet reageerde op pogingen om contact op te nemen. Daarnaast gaf de initiatiefnemer van de Kringloopwinkel aan dat na deze poging om contact op te nemen geen hulp meer kwam van de adviseur: *“Jammer dat hij me niet verder heeft kunnen helpen om verder te zoeken”*. Een ander gaf aan dat de adviezen van de adviseur niet concreet waren. Andere initiatiefnemers gaven aan dat de rol als mechanismen had dat het zorgde voor nuttige contacten, voor motivatie, en voor praktische ondersteuning van het initiatief. Zo kreeg de initiatiefnemer van het project ‘samen verbinden’ dankzij de adviseur een premie van de gemeente voor het initiatief: *“We hadden eigenlijk alles al op de rit, maar toen kwam die premie er tussendoor en toen werd het helemaal leuk”*.

In tegenstelling tot voorgaande rollen, had de rol van tolk slechts één mechanisme. Dat was dat het zorgde voor begrip van de situatie wanneer het uitvoeren van een initiatief moeizaam ging. De rol van spiegel daarentegen had meerdere mechanismen. Zo zorgde het er onder andere voor dat het initiatief werd verbeterd, dat het doel van een initiatief realistisch werd beschreven, dat een initiatiefnemer wat rustiger werd en doordat sommige zaken helderder werden. De rol van supporter had ook een aantal mechanismen. Zo gaf de initiatiefnemer van Volksmond aan dat diegene geen goed gevoel had bij de adviseur: *“ik had geen klik met de persoon”*. Ook gaf de initiatiefnemer aan dat de adviseur weinig inzet toonde: *“hij zou mij een voorbeeld opsturen, maar dat heeft hij nooit gedaan”*. Ook had de rol van supporter als mechanisme dat het zorgde voor motivatie om initiatieven uit te voeren. De volgende rol, die van pr-medewerker, had ook een aantal mechanismen. Een daarvan was dat de adviseur (nog) geen groot netwerk had. Zo gaf de initiatiefnemer van ‘Samen verbinden’ aan dat de adviseur zelf nauwelijks een netwerk had: *“Je moet zorgen dat je de goede personen daar heb zitten met een netwerk in de gemeente waarin ze werken”*. Een andere initiatiefnemer gaf aan dat ze zelf al heel veel contacten had met instanties en bedrijven.

De twee laatste mechanismen van de pr-medewerker waren dat het zorgde voor een netwerk met andere instanties en dat het zorgde voor kennis over iWorkspace. De rol van kritische noot had vervolgens ook een aantal mechanismen. Zo zorgde het ervoor dat een initiatiefnemer een betere keuze maakte uit de beschikbare instanties of dat de adviseur zelf contact opnam met een negatieve of niet reagerende instantie. Een laatste mechanisme van de kritische noot is dat de adviseur te laat contact opnam met een instantie om nog nuttig te kunnen zijn.

De laatste drie rollen hebben elk ook enkele mechanismen. Zo zorgde de rol van schijnwerper voor contacten met instanties, voor bekendheid van de initiatieven, voor mogelijkheden voor publiciteit en voor kennis over het schrijven van een persbericht. De rol van netwerkbouwer tussen initiatieven had ten eerste het mechanisme dat de initiatiefnemer het initiatief alleen in eigen kring bekender wilde laten worden en niet daarbuiten. Daarnaast gaf een initiatiefnemer aan dat diegene het initiatief zelf wilde uitvoeren en niet met anderen. Andere mechanismen waren dat het prettig was om te horen wat anderen voor hun initiatieven hebben moeten doen en laten en wat de resultaten van deze initiatieven waren. Het laatste mechanisme van de rol van netwerkbouwer tussen initiatieven was dat het ervoor zorgde dat het initiatief en een ander initiatief en de initiatieven nu samen verder zijn gegaan. De laatste rol, die van praatpaal, had ook enkele mechanismen. Zo gaf een initiatiefnemer aan dat het idee al compleet was en niet meer verbeterd hoefde te worden. Ook gaf een initiatiefnemer aan dat het uiteindelijke resultaat van het gesprek nogal tegenviel. Ook zorgde de rol van praatpaal ervoor dat een initiatiefnemer andere inzichten kreeg en zo het initiatief kon verbeteren, dat een idee concreter werd gemaakt en dat kennis en ideeën werden uitgewisseld. Een andere initiatiefnemer gaf aan dat diegene een fijn gevoel had bij de adviseur. Zo zij de initiatiefnemer van de voedselketten: *“Dan heb je wel gelijkgestemde ideeën en dat maakt het iets makkelijker”*. Al deze mechanismen waren dus de redenen dat de verschillende rollen bepaalde effecten hebben gehad op de initiatieven van de initiatiefnemers.



Ten slotte is het natuurlijk van belang dat de verschillende effecten die de rollen hebben gehad genoemd worden. In tabel 6 is een overzicht te zien van welke effecten de rollen hadden op de initiatieven. Daarbij is ook aangegeven om hoeveel respondenten het gaat. Als er gekeken wordt naar de informatie uit tabel 6, kan geconcludeerd worden dat er geen grote verschillen zijn tussen de beoordelingen van de rollen door de respondenten. Alleen de tolk lijkt er uit te springen, met een 100% positieve beoordeling. Echter, er is hier sprake van slechts twee respondenten, waardoor deze

informatie niet veel zegt over alle initiatiefnemers. Verder worden de rollen door 67% tot 94% van de respondenten positief beoordeeld en hadden de rollen volgens 6% tot 33% van de respondenten

Rol	Positief effect: Aantal (%)	Geen effect: Aantal (%)
Toetser	14 (82%)	3 (18%)
Gids	19 (79%)	5 (21%)
Tolk	2 (100%)	0 (0%)
Spiegel	17 (94%)	1 (6%)
Supporter	16 (80%)	4 (20%)
Pr-medewerker	10 (77%)	3 (23%)
Kritische noot	3 (67%)	1 (33%)
Schijnwerper	4 (67%)	2 (33%)
Netwerkbouwer tussen initiatieven	5 (71%)	2 (29%)
Praatpaal	14 (88%)	2 (12%)

geen effect. Het lijkt er dus op dat een rol meestal een positief effect heeft op de initiatieven.

Tabel 6: Het effect van de rollen op de initiatieven van de initiatiefnemers

4.2 CMOC's

Nu duidelijk is van welke rollen, mechanismen, contexten en uitkomsten er binnen iWorkspace sprake is geweest, zullen nu de antwoorden van de respondenten over de combinaties van deze concepten met elkaar worden vergeleken. Hiermee wordt de tweede deelvraag over de CMOC's beantwoord. Door binnen elke rol de relatie tussen de contexten, mechanismen en effecten met elkaar te vergelijken worden context-mechanisme uitkomsten configuraties (CMOC's) geformuleerd. Deze CMOC's geven per rol aan wanneer de rol een positief effect en wanneer de rol een negatief effect heeft gehad op de initiatieven. Allereerst valt hierbij op dat er geen enkel verband is te ontdekken tussen het effect van een rol en de sociale en de fysieke contexten van de initiatiefnemers. Ook is er geen verband tussen de sociale en fysieke contexten van de initiatiefnemer en de mechanismen. Dit is in tegenstelling tot wat Hurenkamp, Tonkens en de Wilde (2010) vonden in hun onderzoek naar burgerinitiatieven. Zij vonden daarin dat verschillende soorten groepen initiatiefnemers, dus de vederlichte, genestelde, coördinerende en netwerkgroepen, andere manieren van ondersteuning nodig hadden of wilden hebben. Dit is ook in tegenstelling tot de uitslagen van het onderzoek van Wijdevan en Hendriks, waardin zij concluderen dat verschillende soorten initiatiefnemers verschillende soorten ondersteuning nodig hadden. Ook is dit in tegenstelling tot de ideeën die aan een realistische evaluatie ten grondslag liggen. Daarin wordt namelijk verwacht dat hetzelfde beleid binnen verschillende contexten tot verschillende uitkomsten zal leiden.

Hoewel er dus geen verbanden zijn gevonden tussen de contexten en de effecten van de rollen, zijn er wel verbanden gevonden tussen de mechanismen en de effecten van de rollen. Hiervoor zijn CMOC's geformuleerd. Uit deze evaluatie vallen twee resultaten op. Ten eerste valt het op dat het mechanisme 'enthousiast maken/motiveren' meerdere keren voorkomt. Oude Vrielink en Wijdevan gaven al aan dat motivatie ervoor kan zorgen dat de initiatiefnemers "meer kunnen realiseren dan ze zelf dachten te durven of te kunnen" (2011, p. 446), wat dus een positief effect heeft op de initiatieven. Dat is bijvoorbeeld te zien aan een van de CMOC's die is geformuleerd voor de rol van toetser. Hierbij is er een verband gevonden tussen het effect van de rol en het mechanisme 'enthousiast maken/motiveren'. Deze CMOC is de volgende:

- De rol van toetser had een positief effect op het initiatief wanneer het zorgde voor bevestiging en motivatie.

Ook bij de beoordelingen van de rol van gids is een verband gevonden tussen het effect van de rol en motivatie. Deze CMOC is:

- De rol van gids had een positief effect op het initiatief wanneer het zorgde voor motivatie.

Naast bij de rollen toetser en gids is dit verband ook gevonden bij de rol van spiegel. Daarvoor is de volgende CMOC geformuleerd:

- De rol van spiegel had een positief effect op het initiatief wanneer het zorgde voor (meer) enthousiasme bij de initiatiefnemer.

Dit verband tussen het effect van de rol en het mechanisme 'motivatie' is ook gevonden als gekeken wordt naar de antwoorden van de respondenten over de rol van supporter. Daarvoor is de volgende CMOC gevonden:

- De rol van supporter had een positief effect op het initiatief wanneer het zorgde voor motivatie om het initiatief uit te voeren.

Dat het mechanisme 'motivatie' zo vaak door de respondenten genoemd werd als reden dat een rol een positief effect had, laat zien hoe belangrijk motivatie is voor een initiatiefnemer.

Naast het mechanisme 'motivatie' valt ook een tweede mechanisme op die ervoor zorgden dat de rollen een positief effect had op de initiatieven. De respondenten gaven aan dat meerdere rollen een positief effect hadden als ze zorgden voor een 'verbetering van het initiatief'. Dat is onder andere te zien bij de beoordeling van de rol van toetser. Zo gaven veel respondenten aan dat de rol van toetser een positief effect had op de initiatieven als het zorgde voor de verbetering van de initiatieven, wat leidt tot de volgende CMOC:

- De rol van toetser had een positief effect op het initiatief wanneer het zorgde voor een verbetering van het initiatief.

Opvallend is dat de rol van toetser zelfs een positief effect had op het initiatief wanneer diegene aangaf dat het initiatief niet haalbaar was en/of een meerwaarde had. Deze beoordeling moest er dan vervolgens wel voor zorgen dat het initiatief werd verbeterd. Naast bij de rol van toetser is ook bij de rol van spiegel vaak het mechanisme ‘verbetering van het initiatief’ genoemd. Zo is voor de rol van spiegel de volgende CMOC geformuleerd:

- De rol van spiegel had een positief effect op het initiatief wanneer het zorgde voor een verbetering van het initiatief

Als laatste werd het mechanisme ‘verbetering van het initiatief’ ook bij de rol van praatpaal genoemd. Ook deze rol had volgens de respondenten een positief effect als het zorgde voor een verbetering van de initiatieven. De volgende CMOC is daarvoor geformuleerd:

- De rol van praatpaal had een positief effect op het initiatief wanneer het hielp het idee te verbeteren.

Naast deze twee vaak genoemde mechanismen, werd een andere mechanisme ook bij meer dan één rol vaker genoemd. Dat was het mechanisme ‘connecties maken met andere instanties’. Zowel bij de rol van gids als bij de rol van pr-medewerker is aangegeven dat deze rollen een positief effect hadden, omdat ze zorgden voor connecties met bedrijven en instanties die hun eventueel verder konden helpen. Daarvoor zijn de volgende CMOC's geformuleerd:

- De rol van gids had een positief effect op het initiatief wanneer het zorgde voor connecties met andere instanties.
- De rol van pr-medewerker had een positief effect op het initiatief als het zorgde voor connecties met andere instanties.

Naast deze mechanismen die bij meerdere rollen werden genoemd, zijn er ook mechanismen die slechts bij één rol vaker werden genoemd en die ervoor zorgden dat die rollen positieve effecten hadden. Zo kwam bij de evaluatie van de rol van gids naar voren dat die rol een positief effect had als het praktische hulp bood bij het uitvoeren van het initiatief. Daarvoor is de volgende CMOC geformuleerd:

- De rol van gids had een positief effect op het initiatief wanneer het zorgde voor praktische hulp bij het uitvoeren van het initiatief.

Ook voor de rol van tolk is een verband gevonden tussen het hebben van een positief effect en een mechanisme. Voor de tolk is dat het mechanisme ‘begrip kweken’. Dat houdt in dat de respondenten aangaven dat de rol van tolk een positief effect had op de initiatieven als het zorgde voor begrip van de situatie, vooral wanneer de initiatieven niet van de grond kwamen:

- De rol van toetser had een positief effect op het initiatief wanneer bij een initiatiefnemer, van wie het idee niet van de grond kwam, daarvoor begrip werd gekweekt.

Ook de antwoorden van de respondenten over mechanismen en de effecten van de rol van pr-medewerker zijn met elkaar vergeleken. Daarbij viel op dat de rol veelal positief werd gewaardeerd, omdat het zorgde voor bekendheid van iWorkspace:

- De rol van pr-medewerker had een positief effect op het initiatief als het zorgde voor de bekendheid van de adviseur en van iWorkspace

Een ander verband dat is gevonden tussen een mechanisme en het hebben van een positief effect hoort bij de rol van kritische noot. Veel initiatiefnemers gaven daarbij aan dat de rol een positief effect had, omdat het zorgde voor de bekendheid van de initiatieven. Daarom is de volgende CMOC geformuleerd:

- De rol van schijnwerper had een positief effect op het initiatief wanneer het zorgde voor de bekendheid van het initiatief.

Het laatste verband dat is gevonden tussen een positief effect en een mechanisme hoort bij de rol van netwerkbouwer tussen initiatieven. Daarbij gaven veel initiatiefnemers aan dat dit een positief effect had, omdat initiatiefnemers met elkaar in gesprek kwamen. Hierom is de volgende CMOC geformuleerd:

- De rol van netwerkbouwer tussen initiatieven had een positief effect op het initiatief wanneer initiatiefnemers met elkaar in gesprek kwamen.

Naast al deze mechanismen die volgens de respondenten zorgden voor een positief effect op de initiatieven, zijn er ook mechanismen te vinden die ervoor zorgden dat een rol volgens hen geen effect had op de initiatieven. Voor één specifieke rol kwam dat doordat een instantie niets van zich liet horen. Daarbij was een initiatiefnemer met een instantie in verband gebracht, maar die reageerde vervolgens niet op contactverzoeken van de initiatiefnemer. Dit leidt tot de volgende CMOC's:

- De rol van gids had geen effect op het initiatief wanneer de instantie waar een connectie mee gemaakt is vervolgens niets meer van zich liet horen.

Opvallend bij de rol van gids is dat het doorverwijzen naar andere instanties zowel geen effect als een positief effect zou kunnen hebben. Hoewel dit tegenstrijdig klinkt, is dat het niet. Het is simpelweg zo dat het een positief effect had als de betreffende instantie ook daadwerkelijk reageerde. Gebeurde dit niet, dan had het geen effect. Verder zijn er geen mechanismen te vinden die binnen het evalueren van één rol meerdere keren is genoemd. Echter, als deze mechanismen niet binnen een bepaalde rol met elkaar worden vergeleken, maar met alle rollen tegelijk, kunnen er wel

mechanismen worden ontdekt. Zo gaven veel initiatiefnemers aan dat een rol geen effect had op hun initiatief omdat ze geen 'klik' voelden met de adviseur. Daarbij is de volgende CMOC geformuleerd:

- Een rol had geen effect op het initiatief wanneer de initiatiefnemer geen 'klik' voelde met de adviseur

Ook gaven enkele initiatiefnemers aan dat bepaalde rollen geen effect hadden op hun initiatief, omdat de initiatiefnemer geen behoefte had aan die specifieke rol. Zo gaf de initiatiefnemer van samen verbinden aan dat diegene geen behoefte had aan een supporter, omdat ze zelf al genoeg motivatie had om het initiatief uit te voeren. Hiervoor is de volgende CMOC geformuleerd:

- Een rol had geen effect op de initiatiefnemer wanneer de initiatiefnemer geen behoefte had aan die rol.

Al deze verschillende CMOC's zijn in de tabel in bijlage 11 overzichtelijk weergegeven.

4.3 CONCLUSIE

Er zijn verschillende fysieke locaties geweest waar rollen zijn aangenomen, zoals tijdens een spreekuur in de bibliotheek en tijdens bijeenkomsten van iWorkspace. Ook hadden de initiatiefnemers verschillende sociale contexten, zoals alleen of in een groep werken. In dit onderzoek zijn voor geen enkele rol overtuigende verbanden gevonden tussen het effect van de rol en deze sociale en fysieke contexten. Uit dit onderzoek blijkt verder dat geen enkele rol een negatief effect heeft gehad op een initiatief. Een rol die was aangenomen door de adviseur had over het algemeen een positief effect op het initiatief en had soms geen effect op het initiatief. Bij elke rol waren er andere mechanismen die voor deze effecten zorgden, te vinden in tabel 6. Opvallend hierbij is dat drie mechanismen bij meerdere rollen voorkwamen: Rollen hadden een positief effect op de initiatieven als ze zorgden voor (meer)motivatie bij de initiatiefnemers, als ze zorgden voor een verbetering van de initiatieven en/of als ze zorgden voor connecties met andere instanties. Verder had een rol vaak een positief effect als het zorgde voor praktische hulp, bekendheid, gesprekken met andere initiatiefnemers of voor begrip voor de situatie. Een rol had juist vaak geen effect als de initiatiefnemer geen 'klik' voelde met de adviseur, omdat er geen behoefte was naar die specifieke rol of doordat een externe instantie niet reageerde of geen inzet toonde.

5. CONCLUSIE

5.1 HOOFDVRAAG

In dit onderzoek zijn de rollen die de adviseurs van iWorkspace hebben aangenomen bij het ondersteunen van burgerinitiatieven geëvalueerd door de initiatiefnemers. Elke rol is daarbij aangenomen in verschillende contexten, en heeft door middel van verschillende mechanismen verschillende effecten. Ook zijn er verschillende combinaties te vinden van deze concepten. Met deze informatie kan de hoofdvraag *“Hoe beoordelen initiatiefnemers de effectiviteit van de rollen die de adviseurs binnen iWorkspace hebben aangenomen in het ondersteunen van hun initiatieven?”* worden beantwoord. Een van de meest verrassende conclusies van dit onderzoek is dat elke rol die is aangenomen, binnen elke context, volgens geen enkele respondent een negatief effect had op de initiatieven. Een andere conclusie is dat het grootste deel van de respondenten zelfs aangaf dat de rollen, wanneer aangenomen, een positief effect hadden op de initiatieven. Verrassend is dat er in dit onderzoek geen verbanden zijn ontdekt tussen de context van de initiatieven die zijn onderzocht (het soort initiatiefnemer en de locatie van de ondersteuning) en de effecten van de rollen. Wel kan geconcludeerd worden dat de mechanismen ‘motivatie’, ‘verbetering van het initiatief’ en ‘connecties met andere instanties’ succesfactoren waren voor de ondersteuning van initiatieven. Daarnaast zorgden de volgende mechanismen ook voor een positief effect: Praktische hulp, bekendheid, gesprekken met andere initiatiefnemers en begrip krijgen voor de situatie. Ook zijn er mechanismen ontdekt die ervoor zorgden dat rollen soms geen effect hadden op de initiatieven. Zo gaven veel initiatiefnemers aan dat een rol geen effect had op hun initiatief omdat ze geen ‘klik’ voelden met de adviseur, omdat er geen behoefte was naar die specifieke rol of doordat een externe instantie niet reageerde of geen inzet toonde.

5.2 DISCUSSIE

Opvallend is dat uit dit onderzoek naar voren komt dat de verschillende rollen geen negatief effect hebben gehad op de initiatieven. Omdat van tevoren geen verwachtingen en hypothesen zijn geformuleerd over de verwachte effecten van de rollen, kan niet worden gezegd in hoeverre deze resultaten samenhangen met de verwachtingen. Wel is het een opvallende conclusie, aangezien het betekent dat de ondersteuning van initiatieven binnen iWorkspace geen negatieve effecten hebben gehad. Helaas is er zover bekend nog niet eerder een realistische evaluatie gedaan van een project waarin burgerinitiatieven werden ondersteund, dus de resultaten van dit onderzoek kunnen nergens mee worden vergeleken. Wel kunnen de resultaten van toekomstige onderzoeken met deze resultaten worden vergeleken. Op dit moment hebben burgerinitiatieven een grote rol in de huidige

participatiesamenleving (Blom, et al., 2010; Rijksoverheid, 2013). De resultaten van dit onderzoek laten zien dat deze burgerinitiatieven, zonder angst voor negatieve effecten, kunnen worden ondersteund zoals binnen iWorkspace is gedaan, om zo de participatiesamenleving te versterken. Als vervolgens wordt gekeken naar de contexten en mechanismen van de rollen, komt dit onderzoek tot een andere verrassende conclusie. De sociale contexten van de initiatiefnemers en de locatie van de ondersteuning lijken geen verschil te hebben gemaakt in het effect dat een bepaalde rol heeft gehad op de initiatieven, hoewel dit kan zijn toe te wijzen aan het kleine aantal respondenten. Dit is een verrassende conclusie, omdat het haaks staat op de bevindingen van eerder onderzoek. Zo concludeerden Hurenkamp, Tonkens en de Wilde (2010) juist dat verschillende soorten groepen initiatiefnemers verschilden in hun behoeften. Ook Wijdeven en Hendriks (2010) vonden in hun onderzoek dat verschillende soorten initiatiefnemers op verschillende manieren moesten worden ondersteund. Het idee dat beleid binnen verschillende contexten tot verschillende effecten zou leiden was ook geformuleerd door Tilley en Pawson (1997). Uit dit onderzoek blijkt echter dat het enige wat verband leek te hebben met de effecten, de mechanismen waren. Zo waren er verschillende mechanismen die ervoor zorgden dat de rollen geen effect hadden op de initiatieven en waren er verschillende mechanismen die ervoor zorgden dat bepaalde rollen juist wel een positief effect hadden op de mechanismen. Dit is wel in overeenstemming met de ideeën van Tilley en Pawson (1997) over de realistische evaluatie, waarin hetzelfde beleid via verschillende mechanismes tot verschillende uitkomsten kan leiden. Veel auteurs gaven al aan dat er meerdere manieren zijn waarop initiatieven ondersteund kunnen worden (J. Bakker, et al., 2012; Oude Vrielink & van de Wijdeven, 2011; Tonkens & Verhoeven, 2011). Dit onderzoek laat zien als een van de eersten zien waardoor deze ondersteuning positief effecten kan hebben: door motivatie, verbetering van de initiatieven en connecties.

5.2.1 BEPERKINGEN EN TOEKOMSTIG ONDERZOEK

Uit de vragenlijsten en interviews die in dit onderzoek zijn gebruikt, kwam geen significant verschil naar voren tussen de antwoorden die de respondenten gaven, waardoor de vragenlijsten inderdaad leken te meten wat ze zouden moeten meten. Echter, wel is er een rol verkeerd geïnterpreteerd. Dit was te zien bij de rol van institutionele netwerkbouwer, waarbij in de antwoorden over de mechanismen is te lezen dat de deelnemers die rol een andere betekenis gaven dan de bedoeling was. Hierdoor kan dit onderzoek niets zeggen over de effectiviteit van deze rol. Doordat de respondenten aan konden geven waarom ze de rol een bepaald effect vonden hebben, konden de antwoorden van de respondenten die een rol verkeerd hadden geïnterpreteerd eruit worden gefilterd. Wel is het aan te raden voor eventueel verder evaluatieonderzoek naar de ondersteuning van burgerinitiatieven om gebruik te maken van een andere manier van vragen. Bijvoorbeeld door

niet te vragen of een bepaalde rol is aangenomen, maar door naar specifieke indicatoren te vragen die een rol indiceren.

Een andere beperking van dit onderzoek is het feit dat er een vrij kleine respons was van slechts 28 initiatiefnemers. In dit onderzoek zijn, waarschijnlijk mede door het tekort aan respons, geen verbanden gevonden tussen de contexten en de effecten van de rollen. In toekomstig onderzoek is het daarom aan te raden om te zorgen voor een grote respons, waardoor er duidelijke patronen gevonden kunnen worden over bijvoorbeeld de relatie tussen de contexten en de effecten. Ook is er in dit onderzoek niet gekeken naar de behoeftes van initiatiefnemers aan rollen die de adviseurs bij hen niet hadden aangenomen. Door dit wel te onderzoeken, kan verder worden gekeken naar de relatie tussen de soort initiatieven en/of initiatiefnemers en de behoeftes aan bepaalde rollen. Naast deze ideeën voor nieuw onderzoek, zou dit onderzoek ook gebruikt kunnen worden om andere organisaties die burgerinitiatieven ondersteunen mee te kunnen vergelijken. Door een realistische evaluatie uit te voeren van de rollen die de initiatievenmakelaars van een andere instantie aannemen te vergelijken met deze evaluatie, zouden bijvoorbeeld verschillen kunnen worden ontdekt in de effectiviteit van rollen tussen bepaalde contexten. Zo zouden er verschillen kunnen zijn tussen de effectiviteit van de rollen en de locatie van de ondersteuning, die vervolgens gebruikt kunnen worden om de ondersteuning van initiatieven te verbeteren.

5.3 AANBEVELINGEN

Volgens Campbell en Russo (1999) kunnen de resultaten van het testen van de effectiviteit van beleid gebruikt worden om sociaal beleid te maken. Volgens Grob (2010) zijn aanbevelingen de kern van evaluatieonderzoek. Evaluatoren willen volgens hem echt wat bereiken met hun evaluaties: “Ze willen dat hun studies een verschil maken” (2010) p. 581. De resultaten van dit onderzoek kunnen ondanks de voorgenoemde beperkingen toch gebruikt worden om het project iWorkspace te verbeteren. Er blijken namelijk verschillende mechanismen te zijn die ervoor zorgen dat een rol geen effect of een positief effect heeft op de initiatieven van de initiatiefnemers. Deze kennis kan gebruikt worden een strategie te formuleren waarmee de adviseurs initiatiefnemers kunnen ondersteunen. Over het algemeen wordt hierbij aanbevolen dat de adviseurs moeten proberen om de mechanismen die positieve effecten hebben te stimuleren en de mechanismen die geen effecten hebben tegen te gaan. Ten eerste kan het mechanisme worden tegengegaan die leidde tot het geen effect hebben van de rollen in het algemeen: dat de initiatiefnemer geen ‘klik’ voelt en geen fijn gevoel heeft bij de adviseur. Dit kan aangepakt worden door iWorkspace iets anders te organiseren. Allereerst is het van belang dat een werknemer of meerdere werknemers van Arcon die zelf geen

adviseurs zijn het management zullen vormen van iWorkspace. Na het eerste kennismakingsgesprek is het aan te raden dat dit management de initiatiefnemer vraagt of diegene een goed gevoel heeft bij de adviseur. Mocht hierop het antwoord nee zijn, dan kan het management de initiatiefnemer doorverwijzen naar een andere adviseur. Zo kan de effectiviteit van iWorkspace worden verhoogd.

Ten tweede kan tegengegaan worden dat een initiatiefnemer ondersteuning krijgt waar diegene geen behoefte aan heeft. Om dit te vermijden is het noodzakelijk dat de adviseur tijdens het eerste kennismakingsgesprek gelijk duidelijk krijgt wat de initiatiefnemer allemaal al heeft gedaan en waarvoor diegene nog ondersteuning zou willen hebben. Dit kan verder door het management worden gestimuleerd door trainingen te organiseren waarop de adviseur leren hoe ze een kennismakingsgesprek kunnen aanpakken en door een soort checklijsten te maken met daarop dingen die de adviseur in ieder geval moet hebben gedaan tijdens dat eerste gesprek. Ten derde kan iets gedaan worden aan het feit dat sommige externe instanties niet reageren op de pogingen tot contact van de initiatiefnemers. Deze contacten kunnen namelijk een positief effect hebben, maar alleen als de instanties ook reageren. De adviseurs zouden hiervoor de initiatiefnemers regelmatig kunnen vragen of een externe instantie al gereageerd heeft of niet. Ook hier kunnen de adviseurs van iWorkspace door het management op getraind worden. Mocht de externe instantie nou niet reageren, dan kan de adviseur zelf gelijk proberen dit op te lossen of de initiatiefnemer met een andere instantie in contact proberen te brengen.

Naast de mechanismen die op deze manieren vermeden kunnen worden, zijn er ook mechanismen die zorgen dat een rol wel een positief effect heeft op de initiatieven. Door de adviseurs te leren welke mechanismen gestimuleerd kunnen worden, kan de ondersteuning van de initiatieven binnen iWorkspace verbeterd worden. Het management kan hiervoor cursussen organiseren waarin deze mechanismen worden besproken en de manieren waarop de adviseurs deze mechanismen kunnen stimuleren. Met deze kennis kunnen de adviseurs vervolgens op een effectievere manier burgerinitiatieven te ondersteunen. Om er vervolgens zeker van te zijn dat deze veranderingen in het beleid vervolgens resultaat hebben geboekt, kan nogmaals een realistische evaluatie, zoals gemaakt door Pawson en Tilley(1997), worden uitgevoerd. De resultaten uit deze evaluatie kunnen vervolgens worden vergeleken met de resultaten uit dit onderzoek. Op deze manier kunnen positieve en negatieve factoren op de effectiviteit van de ondersteuning van burgerinitiatieven worden ontdekt.

LITERATUURLIJST

- Bakker, J., Denters, B., Oude Vrielink, M., & Klok, P. (2012). Citizens' Initiatives: How Local Governments Fill their Facilitative Role. *Local Government Studies*, 38(4), 395-414.
- Bakker, R. (2012). *Evaluatie als fundering voor het beleid*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- Blom, R., Bosdriesz, G., van der Heijden, J., van Zuylen, J., & Schamp, K. (2010). *Help een burgerinitiatief!* Den Haag: Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- Bouwman-Van 't Veer, M., Knijn, T., & van Berkel, R. (2011). Activeren door participeren. De meerwaarde van de Wet maatschappelijke ondersteuning voor re-integratie van mensen in de bijstand. Nieuwegein: Anraad.
- Burtless, G. (1995). The Case for Randomized Field Trials in Economic and Policy Research. *Journal of Economic Perspectives*, 9(2), 63-84.
- Campbell, D., & Russo, M. D. (1999). *Social experimentation*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Campbell, D. T., & Stanley, J. C. (1966). *Experimental and Quasi-Experimental Design for Research*. Chicago: Rand McNally.
- de Wilde, M., Hurenkamp, M., & Tonkens, E. (2014). Flexible relations, frail contacts and failing demands: How community groups and local institutions interact in local governance in the Netherlands. *Urban Studies*, 51(16), 3365-3383.
- Denters, S. A. H., Tonkens, E. H., Verhoeven, I., & Bakker, J. H. M. (2013). *Burgers maken hun buurt*. Den Haag: Platform31.
- Donaldson, S. I. (2007). *Program theory-driven evaluation science*. New York: Lawrence Erlbaum.
- Duflo, E., & Kremer, M. (2005). Use of Randomization in the Evaluation of Development Effectiveness. In G. Pitman, O. Feinstein & G. Ingram (Eds.), *Evaluating Development Effectiveness* (pp. 205-232). New Brunswick, NJ: Transaction Publishers.
- Glazerman, S., Levy, D. M., & Myers, D. (2003). Nonexperimental versus Experimental Estimated of Earnings Impacts. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 589(1), 63-69.
- Goicolea, I., Vives-Cases, C., Sebastian, M. S., Marchal, B., Kegels, G., & Hurtig, A.-K. (2013). How do primary health care teams learn to integrate intimate partner violence (IPV) management? *Implemented Science*, 8, 1-11.
- Grob, J. F. (2010). *Handbook of Practical Program Evaluation* (Vol. 3). San Francisco: Jossey-Bass.
- Grossman, J. B. (1994). Evaluating Social Policies: Principles and U.S. Experience. *The World Bank Research Observer*, 9(2), 159-180.

- iWorkspace. (n.d.). Over iWorkspace. Retrieved 21-02-2015, from <http://www.i-workspace.nl/over-iworkspace/>
- Julnes, G., Mark, M. M., & Hendry, G. T. (1998). Promoting Realism in Evaluation. *Realistic Evaluation and the Broader Context. Evaluation, 4*(4), 483-504.
- Kramer, A. (2010). *Procesbegeleiding in participatietrajecten. Waarom, wanneer en door wie?* Den Haag: Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties.
- Oude Vrielink, M., & van de Wijdeven, T. M. F. (2011). Ondersteuning in vieren. Zichtlijnen in het faciliteren van burgerinitiatieven in de buurt. *Beleid en Maatschappij, 38*(4), 438-455.
- Oude Vrielink, M., & Verhoeven, I. (2011). Burgerinitiatieven en de bescheiden overheid. *Beleid en Maatschappij, 38*(4), 377-387.
- Patton, M. Q. (1979). Evaluation of program implementation. *Evaluation Studies Review Annual, 4*, 318-345.
- Pawson, R. D., & Tilley, N. (1997). *Realistic Evaluation*. London: Sage.
- Pawson, R. D., & Tilley, N. (2009). Realist Evaluation. In H. Uwe, A. Polutta & H. Ziegler (Eds.), *Evidence-bases Practice: Modernising the Knowledge Base of Social Work?* (pp. 151-180). Opladen & farmington Hills, MI: Barbara Budrick Publishers.
- Popper, K. R. (1945). *The Open Society and its Enemies, Volume 2: Hegel and Marx*. London: Routledge.
- Rijksoverheid. (2013). Troonrede 2013. Retrieved 30-04-2015, from <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/toespraken/2013/09/17/troonrede-2013.html>
- Shadish, W. R., Cook, T. D., & Campbell, D. T. (2002). *Experimental and Quasi-Experimental Designs for Generalized Causal Inference*. Boston: Houghton-Mifflin.
- Shadish, W. R., Cook, T. D., & Leviton, L. C. (1991). *Foundations of Program Evaluation: Theories of practice*. Newbury Park, CA: Sage.
- Tilley, N. (2000). *Realistic Evaluation: An Overview*. Paper presented at the oprichtingsconferentie van de Danish Evaluation Society. http://evidence-basedmanagement.com/wp-content/uploads/2011/11/nick_tilley.pdf
- Tonkens, E., Hurenkamp, M., & de Wilde, M. (2010). *Flexible, Frail, Fail. Interaction between Local Institutions and Citizen Groups in the Netherlands*. Paper presented at the 105e jaarlijkse bijeenkomst van de American Sociological Association, Atlanta.
- Tonkens, E., & Verhoeven, I. (2011). *Bewonersinitiatieven: proeftuin voor partnerschap tussen burgers en overheid. Een onderzoek naar bewonersinitiatieven in de Amsterdamse wijkaanpak*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam/Stichting Actief burgerschap.

- van de Wijdeven, T. M. F., & Hendriks, F. (2010). *Burgerschap in de doe-democratie*: Nicis Institute.
- Wand, T., White, K., & Patching, J. (2009). Applying a realist(ic) framework to the evaluation of a new model of emerging department based mental health nursing practice. *Nursing Inquiry*, 17(3), 231-239.
- Wiechula, R., Kitson, A., Marcoionni, D., Page, T., Zeitz, K., & Silverston, H. (2009). Improving the fundamentals of care for older people in the acute hospital setting: facilitating practice improvement using a Knowledge Translation Toolkit. *International Journal of Evidence-Based Healthcare*, 7, 283-295.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1 – ANALYSESCHEMA

Subvragen	Concepten	Specifieke concepten	Items
1. Wat zijn volgens de initiatiefnemers de effectiviteit en de mechanismes van de rollen die de adviseurs hebben aangenomen binnen de context van hun initiatief? 2. Welke combinaties van de context van het initiatief, de mechanismes van de rollen en de beoordeling van de ondersteuning door de adviseurs binnen iWorkspace zijn er?	Rol (2.3)	Toetser	Beoordelen initiatief op haalbaarheid
		Gids	Beoordelen initiatief op goedkeuring omgeving
			Beoordelen initiatief op meerwaarde
		Tolk	Initiatiefnemer vertellen waar medewerking gevonden kan worden
			Initiatiefnemer vertellen waar rekening mee gehouden moet worden
			Kweken van begrip en geduld bij initiatiefnemers t.o.v. ambtelijke apparaat
		Spiegel	Bereidheid tot medewerking voor initiatief creëren bij ambtenaren
			Vertalen van het beleidsjargon
			Initiatiefnemer laten reflecteren op eigen kunnen, eigen contacten, eigen verwachtingen etc.
		Supporter	Aan initiatiefnemer laten zien persoonlijk betrokken te zijn bij het initiatief
		Pr-medewerker	Zorgen voor naamsbekendheid iWorkspace
			Zorgen voor naamsbekendheid adviseur
		Institutionele netwerkbouwer	Mensen van verschillende instanties met elkaar in contact brengen
		Kritische noot	Interne logica van instanties der discussie stellen
		Schijnwerper	Organiseren van publiciteit rondom initiatief
		Netwerkbouwer tussen initiatiefnemers	Initiatiefnemers met elkaar in contact brengen
		Praatpaal	Praten met initiatiefnemers over niet concreet idee
			“Gewoon even praten” met initiatiefnemers
			Praten met initiatiefnemers over klachten

Effectief burgerinitiatieven ondersteunen

Subvragen	Concepten	Specifieke concepten	Items
1. Wat zijn volgens de initiatiefnemers de effectiviteit en de mechanismes van de rollen die de adviseurs hebben aangenomen binnen de context van hun initiatief? 2. Welke combinaties van de context van het initiatief, de mechanismes van de rollen en de beoordeling van de ondersteuning door de adviseurs binnen iWorkspace zijn er?	Context van rol (2.2)	Vederlichte groep	Groep
			Weinig contact tussen leden
			Weinig contact met omgeving
		Netwerkgroep	Groep
			Weinig contact tussen leden
			Veel contact met omgeving
		Coöperatieve groep	Groep
			Veel contact tussen leden
			Weinig contact met omgeving
		Genestelde groep	Groep
			Veel contact tussen leden
			Veel contact met omgeving
		Alledaagse doener	Individueel
			Vaker actief bij initiatieven
			Structureel betrokken
		Projectentrekker	Individueel
			Vaker actief bij initiatieven
			Ad hoc betrokken
	Mechanisme van rol (2.2)	Bibliotheek	Tijdens een spreekuur in de bibliotheek
		Bijeenkomst	Tijdens een bijeenkomst van iWorkspace
	Uitkomst van rol (2.2)	Effect rol	Waarom?
			De reden dat de rol het effect heeft gehad
			Positief effect
			Negatief effect
			Geen effect

BIJLAGE 2 – VRAGENLIJST INITIATIEFNEMERS

Beste meneer/mevrouw,

Hartelijk dank dat u even de tijd kon vinden om deze vragenlijst in te vullen. Dit onderzoek wordt gedaan voor mijn bacheloropdracht van de studie Bestuurskunde aan de Universiteit Twente, in samenwerking met Arcon. In mijn bacheloropdracht maak ik een evaluatie van de manier waarop burgerinitiatieven worden ondersteund binnen iWorkspace. Het invullen zal ongeveer ? minuten duren en daarmee helpt u mij enorm! In de vragenlijst staan enkele vragen over het ondersteunen van burgerinitiatieven. Deze vragen dient u te beantwoorden over de manier waarop u bent ondersteund in het uitvoeren van uw initiatief.

1. Naam
2. Bent u een man of een vrouw?
3. Naam initiatief
4. Locatie iWorkspace
5. Wat is de status van uw initiatief? (één keuzemogelijkheid)
 - Uitgevoerd
 - Niet uitgevoerd
 - Nog in ontwikkeling, zal waarschijnlijk worden uitgevoerd
 - Nog in ontwikkeling, zal waarschijnlijk niet worden uitgevoerd
6. Voert u het initiatief alleen uit of werkt u in een groep?
 - Alleen
 - Groep
7. Alleen: Heeft u vaker initiatieven uitgevoerd? (Ja/nee)
8. Zo ja: Bent u bijna constant initiatieven aan het uitvoeren of doet u dat af en toe?
 - a. (Bijna) constant
 - b. Af en toe
9. Groep: Welke omschrijving is het meest kloppend als het gaat over de groep waarmee u het initiatief uitvoert. (1 antwoord mogelijk)
 - a. Veel contact tussen de leden van de groep en veel contact van de leden met de omgeving
 - b. Veel contact tussen de leden van de groep, maar weinig contact van de leden met de omgeving

- c. Weinig contact tussen de leden van de groep, maar veel contact van de leden met de omgeving
- d. Weinig contact tussen de leden van de groep en weinig contact van de leden met de omgeving

U krijgt steeds een rol te zien die de adviseur kon aannemen bij het ondersteunen van uw initiatief. Elke rol wordt daarbij kort toegelicht. Lees eerst deze toelichting en beantwoordt daarna de vragen eronder.

Rol van toetser:

De adviseur heeft het initiatief getoetst voordat het zou worden ondersteund. Dat kan bijvoorbeeld door te beoordelen of het initiatief haalbaar is, door te beoordelen of het initiatief wel een meerwaarde heeft en door te beoordelen of het wel in goede aarde zal vallen bij personen of instanties (bijvoorbeeld overheidsinstellingen, maatschappelijke organisaties of bedrijven) uit de omgeving.

1. Is de adviseur bij het ondersteunen van uw initiatief onder andere een toetser geweest? (ja/nee)
2. Zo ja, op welke van de onderstaande manieren heeft de adviseur uw initiatief getoetst? (meerdere antwoorden mogelijk)
 - a. De adviseurs heeft beoordeeld of mijn initiatief haalbaar is.
 - b. De adviseur heeft beoordeeld of het initiatief een meerwaarde heeft.
 - c. De adviseur heeft beoordeeld of mensen of instanties uit de omgeving het idee wel zal aanstaan.
 - d. Anders, namelijk
3. Waar heeft de adviseur de rol van toetser aangenomen? (meerdere antwoorden mogelijk)
 - a. Tijdens een spreekuur in de bibliotheek
 - b. Tijdens een bijeenkomst, georganiseerd door iWorkspace
 - c. Ergens anders, namelijk
4. Welk effect had de rol van toetser op de uitvoer van uw initiatief? (groot positief effect, positief effect, geen effect, negatief effect, groot negatief effect)
5. Wat zorgde ervoor dat de rol van toetser dit/geen effect had op de uitvoer van uw initiatief?

Rol van gids:

De adviseur heeft u gegidst. Dat kan bijvoorbeeld door aan te geven bij wie u terecht kon voor medewerking bij het uitvoeren van uw initiatief en door aan te geven met welke zaken u rekening moest houden bij het uitvoeren van uw initiatief (bijvoorbeeld met bepaalde vergunningen, regels, subsidies etc.).

1. Is de adviseur bij het ondersteunen van uw initiatief onder andere een gids geweest? (ja/nee)
2. Zo ja, op welke van de onderstaande manieren heeft de adviseur u gegidst? (meerdere antwoorden mogelijk)
 - a. De adviseur heeft mij verteld bij wie ik terecht kan voor medewerking voor mijn initiatief.
 - b. De adviseur heeft mij verteld met welke zaken ik rekening moet houden bij het uitvoeren van mijn initiatief. (Bijvoorbeeld met bepaalde vergunningen, regels of subsidies)
 - c. Anders, namelijk
6. Waar heeft de adviseur de rol van gids aangenomen? (meerdere antwoorden mogelijk)
 - a. Tijdens een spreekuur in de bibliotheek
 - b. Tijdens een bijeenkomst, georganiseerd door iWorkspace
 - c. Ergens anders, namelijk
3. Welk effect had de rol van gids de uitvoer van uw initiatief?
(groot positief effect, positief effect, geen effect, negatief effect, groot negatief effect)
4. Wat zorgde ervoor dat de rol van gids dit/geen effect had op de uitvoer van uw initiatief?

Rol van tolk:

De adviseur was een tolk. Dat kan ten eerste door het beleidsjargon van ambtenaren te vertalen, zodat het u duidelijk werd wat met bepaalde begrippen bedoeld werd. Ten tweede kan dit door de u en ambtenaren elkaar beter te laten begrijpen. Daarbij wordt aan u uitgelegd wat ambtenaren willen, bedoelen en waarom het ambtelijke proces soms wat langer duurt, om zo begrip en geduld te kweken. Andersom wordt daarbij aan de ambtenaar bereidheid gevraagd om mee te werken aan het initiatief.

1. Is de adviseur bij het ondersteunen van uw initiatief onder andere een tolk geweest? (ja/nee)
2. Zo ja, op welke van de onderstaande manieren was de adviseur voor u een tolk? (meerdere antwoorden mogelijk)
 - a. De adviseur heeft mij geholpen het beleidsjargon van ambtenaren te begrijpen.
 - b. De adviseur heeft geprobeerd begrip en geduld bij mij te kweken ten opzichte van het soms langzame of onwillende ambtelijke apparaat.

- c. De adviseur heeft geprobeerd om onwillende ambtenaren te laten meewerken met mijn initiatief.
- d. Anders, namelijk
- 3. Waar heeft de adviseur de rol van tolk aangenomen? (meerdere antwoorden mogelijk)
 - a. Tijdens een spreekuur in de bibliotheek
 - b. Tijdens een bijeenkomst, georganiseerd door iWorkspace
 - c. Ergens anders, namelijk
- 4. Welk effect had de rol van tolk op de uitvoer van uw initiatief?
(groot positief effect, positief effect, geen effect, negatief effect, groot negatief effect)
- 5. Wat zorgde ervoor dat de rol van tolk dit/geen effect had op de uitvoer van uw initiatief?

Rol van spiegel:

De adviseur was een spiegel. Hierbij laat de adviseur u bewust worden van de manier waarop u naar uzelf en uw omgeving kijkt. Dat kan bijvoorbeeld door te vragen wat u zelf kan, wie u om hulp kan vragen, wat u van uw initiatief verwacht, etc.

- 1. Is de adviseur bij het ondersteunen van uw initiatief onder andere een spiegel geweest?
(ja/nee)
- 2. Zo ja, op welke van de onderstaande manieren was de adviseur voor u een spiegel?
(meerdere antwoorden mogelijk)
 - e. De adviseur heeft mij gevraagd wat ik zelf zou kunnen doen voor het initiatief
 - f. De adviseur heeft mij gevraagd wie ik ken die ik om hulp kan vragen bij het uitvoeren van mijn initiatief
 - g. De adviseur heeft mij gevraagd wat ik verwacht van mijn initiatief.
 - h. Anders, namelijk
- 3. Waar heeft de adviseur de rol van spiegel aangenomen? (meerdere antwoorden mogelijk)
 - a. Tijdens een spreekuur in de bibliotheek
 - b. Tijdens een bijeenkomst, georganiseerd door iWorkspace
 - c. Ergens anders, namelijk
- 4. Welk effect had de rol van spiegel op de uitvoer van uw initiatief?
(groot positief effect, positief effect, geen effect, negatief effect, groot negatief effect)
- 5. Wat zorgde ervoor dat de rol van spiegel dit/geen effect had op de uitvoer van uw initiatief?

Rol van supporter:

De adviseur was een supporter. Hierbij laat de adviseur zien dat hij/zij er altijd is om op terug te vallen. Dat kan door bijvoorbeeld te vragen aan u hoe een bepaald gesprek is verlopen, door langs te komen om een door u georganiseerde activiteit, etc.

1. Is de adviseur bij het ondersteunen van uw initiatief onder andere een supporter geweest? (ja/nee)
2. Zo ja, op welke van de onderstaande manieren was de adviseur voor u een supporter? (meerdere antwoorden mogelijk)
 - a. De adviseur heeft mij gevraagd wat de voortgang is van het initiatief
 - b. De adviseur is langsgekomen op activiteiten die ik heb georganiseerd.
 - c. Anders, namelijk
3. Waar heeft de adviseur de rol van supporter aangenomen? (meerdere antwoorden mogelijk)
 - a. Tijdens een spreekuur in de bibliotheek
 - b. Tijdens een bijeenkomst, georganiseerd door iWorkspace
 - c. Ergens anders, namelijk
4. Welk effect had de rol van supporter op de uitvoer van uw initiatief? (groot positief effect, positief effect, geen effect, negatief effect, groot negatief effect)
5. Wat zorgde ervoor dat de rol van supporter dit/geen effect had op de uitvoer van uw initiatief?

Rol van pr-medewerker:

De adviseur was een pr-medewerker. Hierbij zorgt de adviseur voor bekendheid van iWorkspace en van zichzelf als adviseur van iWorkspace. Dat kan de adviseur bijvoorbeeld doen door contacten te leggen waarmee hij/zij later initiatieven kan helpen.

1. Is de adviseur bij het ondersteunen van uw initiatief onder andere een pr-medewerker geweest? (ja/nee)
2. Zo ja, op welke van de onderstaande manieren was de adviseur voor u een pr-medewerker? (meerdere antwoorden mogelijk)
 - a. De adviseur heeft flyers of ander promotiemateriaal uitgedeeld om iWorkspace te promoten.
 - b. De adviseur heeft flyers of ander promotiemateriaal uitgedeeld om zichzelf als adviseur van iWorkspace te promoten.
 - c. De adviseur heeft contacten gelegd binnen de wijk.

- d. Anders, namelijk
- 3. Waar heeft de adviseur de rol van pr-medewerker aangenomen? (meerdere antwoorden mogelijk)
 - a. Tijdens een spreekuur in de bibliotheek
 - b. Tijdens een bijeenkomst, georganiseerd door iWorkspace
 - c. Ergens anders, namelijk
- 4. Welk effect had de rol van pr-medewerker op de uitvoer van uw initiatief?
(groot positief effect, positief effect, geen effect, negatief effect, groot negatief effect)
- 5. Wat zorgde ervoor dat de rol van pr-medewerker dit/geen effect had op de uitvoer van uw initiatief?

Rol van institutionele netwerkbouwer:

De adviseur was een institutionele netwerkbouwer. Hierbij legt de adviseur bijvoorbeeld contacten tussen verschillende instanties om zo een netwerk te creëren die gunstig is voor huidige of toekomstige initiatieven.

- 1. Is de adviseur bij het ondersteunen van uw initiatief onder andere een institutionele netwerkbouwer geweest? (ja/nee)
- 2. Zo ja, op welke van de onderstaande manieren was de adviseur voor u een institutionele netwerkbouwer? (meerdere antwoorden mogelijk)
 - a. De adviseur heeft geprobeerd om mensen van verschillende instanties met elkaar in contact te brengen.
 - b. Anders, namelijk
- 3. Waar heeft de adviseur de rol van institutionele netwerkbouwer aangenomen? (meerdere antwoorden mogelijk)
 - a. Tijdens een spreekuur in de bibliotheek
 - b. Tijdens een bijeenkomst, georganiseerd door iWorkspace
 - c. Ergens anders, namelijk
- 4. Welk effect had de rol van institutionele netwerkbouwer op de uitvoer van uw initiatief?
(groot positief effect, positief effect, geen effect, negatief effect, groot negatief effect)
- 5. Wat zorgde ervoor dat de rol van institutionele netwerkbouwer dit/geen effect had op de uitvoer van uw initiatief?

Rol van kritische noot:

De adviseur was kritische noot. Soms staat een instantie negatief tegenover het initiatief, omdat het initiatief bijvoorbeeld niet aansluit op de werkwijzen of prioriteiten van de instantie. Dan kan de adviseur als kritische noot die logica van de instantie ter discussie stellen om zo instanties positiever te laten staan tegenover het initiatief.

1. Is de adviseur bij het ondersteunen van uw initiatief onder andere een kritische noot geweest? (ja/nee)
2. Zo ja, op welke van de onderstaande manieren was de adviseur een kritische noot? (meerdere antwoorden mogelijk)
 - a. De adviseur heeft geprobeerd om instanties die kritisch waren op het initiatief hun eigen redenen ter discussie te laten stellen.
 - b. Anders, namelijk
3. Waar heeft de adviseur de rol van kritische noot aangenomen? (meerdere antwoorden mogelijk)
 - a. Tijdens een spreekuur in de bibliotheek
 - b. Tijdens een bijeenkomst, georganiseerd door iWorkspace
 - c. Ergens anders, namelijk
4. Welk effect had de rol van kritische noot op de uitvoer van uw initiatief? (groot positief effect, positief effect, geen effect, negatief effect, groot negatief effect)
5. Wat zorgde ervoor dat de rol van kritische noot dit/geen effect had op de uitvoer van uw initiatief?

Rol van schijnwerper:

De adviseur was een schijnwerper. Hierbij organiseerde de adviseur publiciteit rondom uw initiatief. Dat kan bijvoorbeeld in de beginfase om mensen te interesseren in uw initiatief of na het uitvoeren van het initiatief om het succes te vieren.

1. Is de adviseur bij het ondersteunen van uw initiatief onder andere een schijnwerper geweest? (ja/nee)
2. Zo ja, op welke van de onderstaande manieren was de adviseur voor u een schijnwerper? (meerdere antwoorden mogelijk)
 - a. De adviseur heeft in de beginfase van mijn initiatief publiciteit rondom het initiatief georganiseerd.

- b. De adviseur heeft in de eindfase van mijn initiatief publiciteit rondom het initiatief georganiseerd om het succes ervan te vieren.
 - c. Anders, namelijk
3. Waar heeft de adviseur de rol van schijnwerper aangenomen? (meerdere antwoorden mogelijk)
- a. Tijdens een spreekuur in de bibliotheek
 - b. Tijdens een bijeenkomst, georganiseerd door iWorkspace
 - c. Ergens anders, namelijk
4. Welk effect had de rol van schijnwerper op de uitvoer van uw initiatief?
(groot positief effect, positief effect, geen effect, negatief effect, groot negatief effect)
5. Wat zorgde ervoor dat de rol van schijnwerper dit/geen effect had op de uitvoer van uw initiatief?

Rol van netwerkbouwer tussen initiatieven:

De adviseur was een netwerkbouwer. Hierbij legde de adviseur verbindingen tussen uw initiatief en andere initiatieven. Dat kan bijvoorbeeld door u in contact te brengen met een andere initiatiefnemer.

- 1. Is de adviseur bij het ondersteunen van uw initiatief onder andere een netwerkbouwer tussen initiatieven geweest? (ja/nee)
- 2. Zo ja, op welke van de onderstaande manieren was de adviseur voor u een netwerkbouwer tussen initiatieven? (meerdere antwoorden mogelijk)
 - a. De adviseur heeft mij in contact gebracht met andere initiatiefnemers/een andere initiatiefnemer.
 - b. Anders, namelijk
- 3. Waar heeft de adviseur de rol van netwerkbouwer tussen initiatieven aangenomen? (meerdere antwoorden mogelijk)
 - a. Tijdens een spreekuur in de bibliotheek
 - b. Tijdens een bijeenkomst, georganiseerd door iWorkspace
 - c. Ergens anders, namelijk
- 4. Welk effect had de rol van netwerkbouwer tussen initiatieven op de uitvoer van uw initiatief?
(groot positief effect, positief effect, geen effect, negatief effect, groot negatief effect)
- 5. Wat zorgde ervoor dat de rol van netwerkbouwer tussen initiatieven dit/geen effect had op de uitvoer van uw initiatief?

Rol van praatpaal:

De adviseur was een praatpaal. Hierbij is de adviseur de persoon waarmee u hebt gesproken over bijvoorbeeld het concreter maken of verbeteren van uw idee, over een klacht of waarmee u gewoon een praatje hebt gemaakt.

1. Is de adviseur bij het ondersteunen van uw initiatief onder andere een praatpaal geweest? (ja/nee)
2. Zo ja, op welke van de onderstaande manieren was de adviseur voor u een praatpaal? (meerdere antwoorden mogelijk)
 - a. De adviseur heeft een gesprek met mij gehad, omdat ik naar hem/haar toekwam om te praten over (het concreter maken of verbeteren van) mijn initiatief.
 - b. De adviseur heeft een gesprek met mij gehad, omdat ik zin had in een praatje.
 - c. De adviseur heeft een gesprek met mij gehad, omdat ik wilde klagen over iets.
 - d. Anders, namelijk
3. Waar heeft de adviseur de rol van praatpaal aangenomen? (meerdere antwoorden mogelijk)
 - a. Tijdens een spreekuur in de bibliotheek
 - b. Tijdens een bijeenkomst, georganiseerd door iWorkspace
 - c. Ergens anders, namelijk
4. Welk effect had de rol van praatpaal op de uitvoer van uw initiatief? (groot positief effect, positief effect, geen effect, negatief effect, groot negatief effect)
5. Wat zorgde ervoor dat de rol van praatpaal dit/geen effect had op de uitvoer van uw initiatief?
 1. Zijn er nog andere manieren waarop de adviseur uw initiatief heeft proberen te ondersteunen die nog niet zijn genoemd?
 2. Zo ja: Hieronder kunt u aangeven op welke andere manieren de adviseur heeft geprobeerd om uw initiatief te ondersteunen. Geef daarbij per manier aan: Hoe de adviseur het initiatief ondersteunde Waar de adviseur het initiatief ondersteunde Welk effect dit had op het uitvoeren van uw initiatief (groot positief effect, positief effect, geen effect, negatief effect, groot negatief effect) Waarom deze manier van ondersteunen dit/geen effect had
 3. Als u nog vragen en/of opmerkingen heeft, kunt u die hier invullen.

Heel erg bedankt voor het invullen van de vragenlijst!

BIJLAGE 3 – INTERVIEWVRAGEN EXPERT iWORKSPACE

In deze bijlage staat de structuur die in het interview wordt aangehouden. Naast deze vragen kunnen er meer vragen worden gesteld ter verduidelijking of toelichting.

Hallo mevrouw, hartelijk dank dat u de tijd kon vinden om mij te helpen met mijn bacheloropdracht door dit interview te doen. Ik zal u enkele vragen stellen over het ondersteunen van burgerinitiatieven. Deze vragen mag u beantwoorden over iWorkspace. Ik gebruik in dit interview het begrip initiatiefnemer. Daarmee bedoel ik de persoon die een initiatief heeft dat diegene wil uitvoeren en waar diegene de hulp van iWorkspace voor inschakelt. Heeft u op dit moment nog vragen? Mocht u verder nog vragen hebben over de begrippen of de vragen die worden gesteld, dan kunt u die gelijk na de vraag stellen.

1. Als een persoon bij iWorkspace komt met een initiatief, hoe wordt hier dan in eerste instantie mee omgegaan met betrekking tot het wel of niet helpen bij het uitvoeren van het initiatief?
2. Hoe worden initiatiefnemers geholpen daarna in eerste instantie geholpen bij het uitvoeren van het initiatief? *(Doorvragen over goede richting opsturen initiatiefnemer, bijvoorbeeld door ze door te sturen naar andere personen/instanties of door aan te geven met welke belangrijke zaken rekening moeten worden gehouden).*
3. Initiatiefnemers zijn zich soms niet bewust van de noodzaak van bepaalde ambtelijke procedures. Hierdoor kunnen ambtenaren minder interesse hebben in een initiatief, waardoor initiatiefnemers weer gefrustreerd kunnen worden. Hoe wordt daar binnen iWorkspace mee omgegaan?
4. Wat is uw idee over zelfreflectie van de initiatiefnemer? *(Doorvragen over initiatiefnemers bewust laten worden van de manier waarop ze naar henzelf en naar hun omgeving kijken)*
5. Hoe tonen adviseurs dat ze persoonlijk betrokken zijn bij de initiatieven?
6. Zijn er manieren waarop adviseurs zorgen voor de bekendheid van iWorkspace en van henzelf als adviseur van iWorkspace?

7. Wat is volgens u de toegevoegde waarde van het met elkaar in contact brengen van instituties? *(Doorvragen of dat ook binnen iWorkspace wordt gedaan)*
8. Hoe wordt omgegaan met instanties die negatief staan tegenover een initiatief? *(Doorvragen over het ter discussie stellen van de logica van de instantie)*
9. Hoe wordt door de adviseur publiciteit georganiseerd rondom de initiatieven?
10. Op welke manieren legt de adviseurs professionele verbindingen tussen initiatiefnemers onderling?
11. Wat is uw mening over de functie van de adviseur in de gesprekken met de initiatiefnemers? *(Doorvragen over het hebben van gewoon een praatje, het praten over een niet-concreet idee en over praten over klachten van initiatiefnemers)*

Dat was de laatste vraag van dit interview, heel erg bedankt voor de medewerking! Omdat ik uw antwoorden zal gebruiken in mijn bachelorthese zou ik graag willen weten of ik u daarin bij naam mag noemen en of ik daarin de naam van de organisatie mag noemen. Heeft u verder nog vragen of opmerkingen over dit interview of over het ondersteunen van burgerinitiatieven?

Hartelijk dank!

BIJLAGE 4 – UITWERKING INTERVIEW EXPERT IWORKSPACE

Arcon heeft eigen methodes gemaakt en houdt zich daarom niet echt aan vaste methodieken. Dat is een bewuste keuze, omdat iWorkspace zich richt op de doorsnee burger. Die raken alleen maar in de war van die standaard methodieken. Een aantal methodieken die wel soms worden gebruikt komen uit het managementboek 'Timemanagement: Slim taakmanagement'. Daarnaast wordt ook wel de cirkel van Simon Sinek gebruikt. Ook wordt de durftevragen methodiek wel eens gebruikt, waarbij mensen een vraag stellen en anderen daarop kunnen reageren. Arcon heeft ook een canvas met methodieken over hoe je projecten kunt ondersteunen. Per initiatiefnemer wordt gekeken of er gebruik zal worden gemaakt van het format of van bepaalde methodieken, of dat er gewoon een gesprek wordt aangegaan. In een dergelijk gesprek vragen ze de initiatiefnemers welke doelen ze concreet willen halen. Vervolgens kijken ze wat ze daarbij nodig hebben en helpen ze binnen hun netwerk, kennis en middelen. Vaak proberen ze de is de initiatiefnemers anders te leren denken, waaruit vaak blijkt dat ze ook heel veel kunnen. Als laatste stap ze helpen om aan geld te komen. Vaak zijn initiatiefnemers bang voor alle organisatorische rompslomp wat er komt kijken bij het uitvoeren hun initiatief. Daarom willen ze vaak zelf geld op zien te brengen en dingen zelf doen.

De adviseurs van iWorkspace werken in principe niet als toetser. Het idee is van de initiatiefnemer en die zal worden ondersteund. Wel is er een gesprek aan het begin, waarin wordt aangegeven dat diegene het zelf zal moeten uitvoeren. Gids zijn is wel een grote rol voor de adviseurs van Arcon. Adviseurs verwijzen vaak initiatiefnemers naar andere instanties, zoals kennisinstanties, ondernemers, en aan andere maatschappelijke initiatieven. Ook de rol van tolk is een rol die adviseurs vaak aannemen. Mensen spreken een hele andere taal dan de ambtelijke taal en daar helpen de adviseurs bij. Bij de ene initiatiefnemer fungeert de adviseur meer als een spiegel dan bij de ander. Dat ligt er erg aan wat ze nodig hebben. Bij een aantal initiatiefnemers speelt de adviseur de rol van supporter, maar dit is vaak bij een beperkt aantal. Daarbij vraagt de adviseur hoe het gaat en daarbij kan de adviseur interessante dingen doorsturen naar de initiatiefnemer. Vaak is dat bij initiatieven waar de adviseur zelf enthousiast over is. Vanuit iWorkspace wordt er een nieuwsbrief uitgegeven, worden er bijeenkomsten georganiseerd en is er een website. De mond-tot-mond reclame brengt de meeste initiatiefnemers bij iWorkspace. De adviseur is over het algemeen geen institutionele netwerkbouwer. Het belangrijkste is dat de initiatiefnemers zelf contact opnemen met anderen en zo een netwerk te bouwen. Daarin worden ze gestimuleerd en ondersteund door de adviseurs. Wel worden er bijeenkomsten georganiseerd met andere initiatieven, waarin de initiatiefnemers elkaar kunnen ontmoeten en zo contact te leggen. De adviseur is heel soms een kritische noot, dat ligt heel erg aan de initiatiefnemer en het initiatief. Wat de adviseur vooral doet is

initiatiefnemers anders leren denken en anders naar hun initiatief leren kijken. De projecten staan in de nieuwsbrief en op de website. Daarnaast worden er bijeenkomsten georganiseerd om bepaalde onderwerpen onder de aandacht te brengen. De adviseur kan de initiatiefnemer stimuleren om stukjes te schrijven die ze kunnen sturen naar kranten of naar radiozenders. Daarnaast kan de adviseur zijn of haar eigen contacten vragen om contact op te nemen met de adviseur voor bijvoorbeeld een stuk in de krant. Maar in principe is de adviseur zelf geen schijnwerper. IWorkspace kan elk jaar een aantal mensen naar de koning en koningin sturen als VIP's. Hiermee worden ze extra in het zonnetje gezet. Ook wordt elk jaar de vrijwilligersprijs uitgedeeld. Adviseurs kunnen ze hiervoor niet zelf nomineren, maar ze kunnen wel anderen tippen iemand te nomineren. De rol van praatpaal wordt soms aangenomen, dat ligt aan de persoon. Elke rol wordt wel eens aangenomen, maar welke rol wisselt per persoon. Dat ligt eraan wat de persoon nodig heeft.

BIJLAGE 5 – INTERVIEWVRAGEN INITIATIEFNEMERS

In deze bijlage staat de structuur die in het interview wordt aangehouden. Naast deze vragen kunnen er meer vragen worden gesteld ter verduidelijking of toelichting.

Hallo meneer/mevrouw, hartelijk dank dat u de tijd kon vinden om mij te helpen met mijn bacheloropdracht door dit interview te doen. Ik zal u enkele vragen stellen over hoe uw initiatief is ondersteund door de adviseur van iWorkspace. Deze vragen mag u beantwoorden over uzelf en over uw initiatief. Heeft u op dit moment vragen of opmerkingen? Het interview zal worden opgenomen en de antwoorden zullen anoniem worden behandeld. Mocht u verder nog vragen hebben over de begrippen of de vragen die worden gesteld, dan kunt u die gelijk na de vraag stellen.

Noteren: Naam, geslacht, naam initiatief, locatie iWorkspace.

10. Wat is de status van uw initiatief? *(Wordt uitgevoerd, nog in beginfase, onsuccesvol etc.)*

11. Hoe wordt het initiatief gerealiseerd? *(Doorvragen: Wordt er gewerkt in een groep of individueel, heeft diegene vaker initiatieven uitgevoerd (structureel of af en toe), is er in de groep veel of weinig contact binnen de groep en met de omgeving?)*

12. Ik geef u steeds een blaadje met daarop de beschrijving van een rol die de adviseur kon aannemen bij het ondersteunen van uw initiatief. In totaal zijn dat elf rollen. Na elke beschrijving kunt u vervolgens aangeven of uw adviseur deze rol heeft aangenomen bij het ondersteunen van uw initiatief. Ook kunt u aangeven hoe en waar de adviseur die rol heeft aangenomen en welk effect dit had op het uitvoeren van uw initiatief.

Eerst wordt de omschrijving aan de respondent overhandigd en krijgt diegene de tijd om het te lezen. Vervolgens zal diegene er iets over zeggen. Blijf dan doorvragen tot duidelijk is of de rol is aangenomen, hoe dat is gedaan, op welke locatie dat is gedaan, welk effect dit had op het uitvoeren van het initiatief en waarom het dit effect had.

Omschrijving 1 'Toetser' aan respondent overhandigen

De adviseur heeft het initiatief getoetst. Dat kan bijvoorbeeld door te beoordelen of het initiatief haalbaar was, door te beoordelen of het initiatief wel een meerwaarde heeft en door te

beoordelen of het wel in goede aarde zou vallen bij personen of instanties (bijvoorbeeld overheidsinstellingen, maatschappelijke organisaties of bedrijven) uit de omgeving.

Omschrijving 2 'Gids' aan respondent overhandigen

De adviseur heeft u gegidst. Dat kan bijvoorbeeld door aan te geven bij wie u terecht kon voor medewerking bij het uitvoeren van uw initiatief en door aan te geven met welke zaken u rekening moest houden bij het uitvoeren van uw initiatief (bijvoorbeeld met bepaalde vergunningen, regels, subsidies etc.).

Omschrijving 3 'Tolk' aan respondent overhandigen

De adviseur was een tolk. Dat kan ten eerste door het beleidsjargon van ambtenaren te vertalen, zodat het u duidelijk werd wat met bepaalde begrippen bedoeld werd. Ten tweede kan dit door de u en ambtenaren elkaar beter te laten begrijpen. Daarbij wordt aan u uitgelegd wat ambtenaren willen, bedoelen en waarom het ambtelijke proces soms wat langer duurt, om zo begrip en geduld te kweken. Andersom wordt daarbij aan de ambtenaar bereidheid gevraagd om mee te werken aan het initiatief.

Omschrijving 4 'Spiegel' aan respondent overhandigen

De adviseur was een spiegel. Hierbij laat de adviseur u bewust worden van de manier waarop u naar uzelf en uw omgeving kijkt. Dat kan bijvoorbeeld door te vragen wat u zelf kan, wie u om hulp kan vragen, wat u van uw initiatief verwacht, etc.

Omschrijving 5 'Supporter' aan respondent overhandigen

De adviseur was een supporter. Hierbij laat de adviseur zien dat hij/zij er altijd is om op terug te vallen. Dat kan door bijvoorbeeld te vragen aan u hoe een bepaald gesprek is verlopen, door langs te komen om een door u georganiseerde activiteit, etc.

Omschrijving 6 'Pr-medewerker' aan respondent overhandigen

De adviseur was een pr-medewerker. Hierbij zorgt de adviseur voor bekendheid van iWorkspace en van zichzelf als adviseur van iWorkspace. Hierbij legt de adviseur contacten waarmee hij/zij later initiatieven kan helpen.

Omschrijving 7 '(institutionele) netwerkbouwer' aan respondent overhandigen

De adviseur was een institutionele netwerkbouwer. Hierbij legt de adviseur contacten tussen verschillende instanties.

Omschrijving 8 'kritische noot' aan respondent overhandigen

De adviseur was kritische noot. Soms staat een instantie negatief tegenover het initiatief, omdat het initiatief bijvoorbeeld niet aansluit op de werkwijzen of prioriteiten van de instantie. Dan kan de adviseur als kritische noot die logica van de instantie ter discussie stellen om zo het initiatief te kunnen ondersteunen.

Omschrijving 9 'schijnwerper' aan respondent overhandigen

De adviseur was een schijnwerper. Hierbij organiseerde de adviseur publiciteit rondom uw initiatief. Bijvoorbeeld in de beginfase om mensen te interesseren in uw initiatief of na het uitvoeren van het initiatief om het succes te vieren.

Omschrijving 10 'netwerkbouwer tussen initiatieven' aan respondent overhandigen

De adviseur was een netwerkbouwer. Hierbij legde de adviseur verbindingen tussen uw initiatief en andere initiatieven. Dat kan bijvoorbeeld door u in contact te brengen met een andere initiatiefnemer.

Omschrijving 11 'praatpaal' aan respondent overhandigen

De adviseur was een praatpaal. Hierbij is de adviseur de persoon waarmee u hebt gesproken over bijvoorbeeld het concreter maken of verbeteren van uw idee, over een klacht of waarmee u gewoon een praatje hebt gemaakt.

13. Kunt u iets vertellen over manieren van ondersteuning waar we nog niet over hebben gesproken? *(Doorvragen over het effect van die manier van ondersteunen, de locatie etc.)*

Dat was de laatste vraag van dit interview, heel erg bedankt voor de medewerking! Heeft u nog vragen of opmerkingen over dit interview of over het ondersteunen van burgerinitiatieven?

Hartelijk dank!

BIJLAGE 6 –UITWERKING INTERVIEW INITIATIEFNEMER NEAR BY ME

Het initiatief dat de initiatiefnemer wilde uitvoeren is het opzetten van een bedrijf. Daarvoor was de initiatiefnemer op zoek naar een aantal stagiaires die konden helpen bij het maken van een folder en voor wat administratieve dingen. De initiatiefnemer werkt in een kleine groep waarbinnen veel contact is tussen de leden en met de omgeving, wat dus een genestelde groep is. Maar de initiatiefnemer is wel de initiatiefnemer heeft ook eerder een initiatief opgestart, waardoor de initiatiefnemer ook gezien kan worden als een projectentrekker. Het initiatief is succesvol, omdat een applicatie van het bedrijf binnenkort op de markt gebracht zal worden. Volgens de initiatiefnemer is dat succes echter niet te danken aan de hulp van iWorkspace.

De initiatiefnemer kwam met de vraag voor stagiaires bij iWorkspace. Vervolgens heeft de adviseur in de rol van gids de initiatiefnemer doorverwezen naar een persoon die daarmee kon helpen. Dit is, net als de overige ondersteuning, telefonisch gebeurd. Deze doorverwijzing leek een goed idee, maar het was uiteindelijk geen effectieve manier van ondersteuning. Vanuit de persoon naar wie verwezen was kwam weinig reactie naar de initiatiefnemer. In de rol van kritische noot heeft de adviseur contact opgenomen met de persoon naar die doorverwezen was en heeft met diegene gepraat. Hierdoor kwam het contact wel op gang tussen die persoon en de initiatiefnemer, maar dat had zo lang geduurd dat de initiatiefnemer ondertussen de taken zelf al had gedaan. Het doorverwijzen was daarom niet effectief. De laatste rol die de adviseur heeft aangenomen is die van pr-medewerker. De initiatiefnemer kwam via een ander in contact met de adviseur, waaruit blijkt dat de adviseur zichzelf bekend had gemaakt in de omgeving. De rol waar de initiatiefnemer over twijfelde is die van supporter. De initiatiefnemer gaf aan niet meer zeker te weten of de adviseur wel of niet zichzelf als supporter had gedragen.

BIJLAGE 7 –UITWERKING INTERVIEW INITIATIEFNEMER KRINGLOOP

De initiatiefnemer wilde in haar eentje een kringloopwinkel opzetten. Dit is niet de eerste keer dat diegene een maatschappelijk initiatief heeft opgestart. Naar eigen zeggen doet ze dat eigenlijk constant. Met de kringloopwinkel was ze al een tijdje bezig. Zo was er al een Facebookpagina en kreeg ze vaak donaties van mensen. Op den duur raakte het huis te vol en ging ze kijken naar mogelijkheden voor uitbreiding. Voor de kringloop was ze op zoek naar een pand waar ze geen huur hoefde te betalen en voor een inventaris. Daarvoor nam ze contact op met iWorkspace Enschede. De adviseur van Enschede heeft allereerst het initiatief beoordeeld. Daaruit kwam naar voren dat de adviseur het een heel goed initiatief vond. Goedkope kringloopwinkels waren er namelijk nog niet veel. Dit zorgde ervoor dat voor de initiatiefnemer het nut van het initiatief werd bevestigd, wat zorgde voor vertrouwen dat het initiatief wel uitgevoerd zou kunnen worden. De adviseur heeft de initiatiefnemer vervolgens gegidst. Dat deed de adviseur door haar door te verwijzen naar de woningbouwvereniging Domijn. Om dit te realiseren is de adviseur zelf met Domijn in gesprek gegaan, waarna Domijn contact op zou nemen met de initiatiefnemer over het eventuele gebruik van een kamer in de oude polaroid fabriek in Enschede. Deze manier van ondersteunen had helaas geen effect, omdat Domijn andere plannen had met het gebouw en er geen kringloop in wilde hebben.

Bij het ondersteunen nam de adviseur volgens de initiatiefnemer ook de rol van spiegel aan. Hierbij vroeg de adviseur hoe ze van plan was het initiatief uit te voeren en of ze dat alleen zou doen. Daarbij gaf ze aan dat vrijwilligers zouden helpen. Door de positiviteit van de adviseur tijdens dit spiegelen werd de initiatiefnemer ook positiever tegenover haar initiatief. De initiatiefnemer kwam in contact met iWorkspace door een standje op de VIVA vrouwenbeurs. Die verwees haar naar de bibliotheek in Enschede. Dat is dus niet gedaan door de adviseur zelf. De adviseur heeft ook gehandeld als een netwerkbouwer tussen initiatieven. Daarbij heeft de adviseur aangegeven dat de initiatiefnemer contact zou kunnen leggen met bijvoorbeeld het leger des Heil. Dit had uiteindelijk geen effect, omdat de initiatiefnemer het liever zelf wilde uitvoeren. De rol van praatpaal is ook aangenomen door de adviseur, maar ook dat had geen effect. Het initiatief is er niet door veranderd of verbeterd. Wat de ondersteuning volgens de initiatiefnemer beter had gemaakt was als de adviseur meer contact had gehouden met de initiatiefnemer nadat Domijn het idee afwees. Bijvoorbeeld door meerdere mogelijke panden te laten zien of met andere instanties contacten te leggen.

BIJLAGE 8 –UITWERKING INTERVIEW INITIATIEFNEMER SAMEN VERBINDEN

De initiatiefnemer heeft het initiatief “samen verbinden” opgestart in Zwolle. Van de opleiding die ze deed moest ze samen met 5 anderen een eindopdracht doen voor een maatschappelijk doel. De groep waarmee de initiatiefnemer het initiatief opstartte was een groep die veel contact met elkaar had vanuit de opleiding. Ook had de groep veel contact met de omgeving. Zo belden ze vaak met organisaties voor eventuele sponsoring en lobbyden ze veel met de verschillende instanties die ze bij de activiteit wilde betrekken. De initiatiefnemer zelf heeft niet per se vaker initiatieven uitgevoerd, maar had al wel veel ervaring met netwerken en lobbyen. De groep had bedacht om in Zwolle een activiteit te organiseren. Hierbij wilden ze ouderen van een verzorgingstehuis, verstandelijk gehandicapte mensen van de Frion die in het verzorgingstehuis werkten en jongeren die een hangplek hadden tegenover het verzorgingstehuis met elkaar verbinden. Dat wilde ze in eerste instantie doen door op het plein voor het verzorgingstehuis een activiteit te doen waar de buurt ook aan mee kon doen. Daarbij wilde de initiatiefnemer er aardig wat tijd insteken. Echter wilde haar klasgenoten, voor wie dit echt alleen een verplichte opdracht was, dit niet en moest het plan worden verkleind. Toen hebben ze bedacht om een lipdub opname te doen. Hiervoor hebben ze veel gelobbyd met de verschillende groepen (de ouderen uit het verzorgingstehuis, de verstandelijk gehandicapten van Frion en de jongeren van Level Z), voornamelijk omdat de lipdub opname waarschijnlijk online zou komen te staan en niet iedereen dat zou willen.

De groep was al een week of 6/7 bezig met het organiseren van de activiteit toen de initiatiefnemer contact opnam met de adviseur van iWorkspace van Zwolle. Daar zijn meerdere gesprekken mee geweest. Toen de initiatiefnemer de eerste keer in contact kwam met de adviseur heeft de adviseur het initiatief niet getoetst, maar dat was ook niet nodig, omdat het initiatief al bijna af was. De adviseur kwam wel een idee voor de initiatiefnemer in de rol van gids. De initiatiefnemer kon namelijk contact opnemen met de gemeente Zwolle voor het aanvragen van de premie op actie, waarbij ze geld zou kunnen krijgen voor het uitvoeren van het initiatief. Hoewel ze al vaker contact had gehad met de gemeente was dit nooit door de gemeente aangegeven. Die premie is vervolgens aangevraagd, waarbij het een positief effect had op het initiatief. Het zorgde er vooral voor dat het initiatief extra leuk werd voor de organisatoren. Ook zorgde het ervoor dat de initiatiefnemer nog meer heel andere soort organisaties in contact kwam, wat vervolgens weer leidde tot veel nieuwe sponsors, waardoor ze de premie eigenlijk niet meer nodig hadden. Omdat de initiatiefnemer al vrij ver was in het organiseren van het initiatief was het niet nodig dat de adviseur hielp bij het vertalen van beleidsjargon of bij zelfreflectie om het initiatief op te kunnen starten. Volgens de initiatiefnemer was de adviseur absoluut een supporter. De adviseur was altijd erg enthousiast en heeft de

initiatiefnemer op een moment ook uitgenodigd om als initiatiefnemer langs te komen op het koningsfeest. Dat zorgde ervoor dat de initiatiefnemer zich gewaardeerd voelde. Hoewel het heel leuk was, was de rol van supporter voor de initiatiefnemer niet effectief. Ze hadden zelf genoeg motivatie en genoeg hulp om het initiatief uit te voeren. De adviseur was verder duidelijk een pr-medewerker. De adviseur had volgens de initiatiefnemer een heel groot netwerk en had bij allerlei instanties wel contacten. Zo had ze contacten bij een radioprogramma en had ze contact met scholen. Dit was volgens de initiatiefnemer niet per se effectief voor het initiatief, maar dat kwam vooral door het feit dat de initiatiefnemer zelf al genoeg contacten had. Daarnaast had de adviseur het radioprogramma gebruikt om iWorkspace te promoten.

De adviseur heeft ook publiciteit rondom het initiatief georganiseerd. Dat was tijdens een uitzending tijdens een radioprogramma na het uitvoeren van het initiatief. Maar volgens de initiatiefnemer was dit wel voornamelijk voor de bekendheid van iWorkspace zelf. Dat had verder geen effect op het eigen initiatief. De adviseur heeft geen contacten proberen te leggen tussen verschillende initiatiefnemers, maar dat zou volgens de initiatiefnemer wel interessant en leerzaam zijn geweest. Als laatste was de adviseur een praatpaal, waarbij de adviseur veel heeft gespard met de initiatiefnemer. Dit was heel leuk en zorgde voor behoud van enthousiasme voor het initiatief. De promotie van het initiatief is door de initiatiefnemer zelf gedaan. Volgens de initiatiefnemer was het initiatief ontzettend geslaagd en was het een hele leuke dag. En het heeft ook tot wat geleid: de jongeren hangen niet meer voor het verzorgingstehuis en de ouderen staan positiever tegenover de jongeren.

BIJLAGE 9 –UITWERKING INTERVIEW INITIATIEFNEMER VOLKSMOND

De initiatiefnemer heeft een initiatief proberen op te starten met hulp van twee anderen, maar in principe voerde ze het initiatief zelf uit. Dit had de initiatiefnemer nog niet eerder gedaan. Het initiatief wat de initiatiefnemer heeft proberen op te starten is volksmond.nl. Dat was een initiatief om burgers bij de politiek te betrekken door middel van een online platform. Op dit platform zouden burgers kunnen aangeven welke onderwerpen zij belangrijk vonden. Vervolgens zouden deze onderwerpen door een onafhankelijke redactie worden uitgewerkt in een duidelijk format. Met dit format zouden burgers een mening zouden kunnen vormen en zouden kunnen stemmen. Deze burgers zouden een representatieve groep zijn voor de gemeente. Deze stemmingen zou de gemeente dan kunnen gebruiken om beleid te vormen en het geeft burgers de kans op invloed te hebben op de besluitvorming. Om dit uit te voeren heeft de initiatiefnemer in het begin een projectplan geschreven, een begroting gemaakt en een stichting opgestart. Ook is ze zelf gaan kijken naar promotie etc. Voor de financiering heeft ze meerdere subsidies aangevraagd van organisaties anders dan de gemeente, maar het initiatief heeft geen enkele subsidie gekregen.

De initiatiefnemer zag een stukje in de krant waarin stond dat iWorkspace adviseurs zocht. Daar was ze zelf uiteindelijk niet in geïnteresseerd, maar ze dacht wel dat ze wat aan de hulp van een adviseur zou kunnen hebben. Dus heeft ze een afspraak gemaakt met de adviseur van Denekamp. Tijdens het eerste gesprek heeft de adviseur het initiatief getoetst. Hoewel de adviseur positief was over het initiatief, had dit toch geen effect op het initiatief. Dit kwam voornamelijk doordat de adviseur vrij vaag en abstract was en doordat de initiatiefnemer niet echt een klik had met de adviseur. De adviseur heeft de initiatiefnemer ook gegidst. Dat heeft de adviseur gedaan door aan te geven waar subsidies aangevraagd zouden kunnen worden. Echter had dit geen effect, omdat de initiatiefnemer al die organisaties al had benaderd. Wat wel een positief effect had was het feit dat de adviseur de een gesprek had georganiseerd met een expert in crowdfunding. Dit gesprek was volgens de initiatiefnemer interessant en dat was nuttig voor het initiatief. De initiatiefnemer gaf aan dat de adviseur geen contacten had gelegd met ambtenaren van de gemeente, terwijl ze dit wel nuttig zou hebben gevonden. Volgens de initiatiefnemer was de adviseur niet bepaald een supporter. De adviseur leek heel druk te zijn, kwam afspraken niet na en bleef steeds heel vaag.

Ook had de adviseur een vrij klein netwerk. De adviseur leek weinig mensen uit de omgeving te kennen, maar dit zou ook kunnen zijn doordat de locatie van iWorkspace net was geopend. Wel organiseerde de adviseur een openingsavond van iWorkspace waarbij de initiatiefnemer een praatje mocht houden een waarvoor een stukje in het huis aan huis blad kwam te staan. Dit had voor het

initiatief echter weinig toegevoegde waarde, omdat het netwerk en op dat moment nog niet was. Ook had het praatje tijdens de opening weinig effect, omdat er maar weinig mensen waren. Volgens de initiatiefnemer waren vooral de dag en het tijdstip ongelukkig gekozen, waardoor weinig mensen langskwamen. Ook was het initiatief nog in een te vroeg stadium om echt een product aan de man te kunnen brengen. Wat wel een positief effect had was het feit dat de wethouder wel bij de opening aanwezig was en dat daarmee contacten zijn gelegd. De adviseur is verder op geen enkele manier een praatpaal geweest voor de initiatiefnemer. De initiatiefnemer gaf aan dit enorm gemist te hebben. Vooral een sparringpartner om het idee en de uitvoering te verbeteren zou heel erg geholpen hebben. Daarnaast gaf de initiatiefnemer aan dat de adviseur het initiatief uiteindelijk nauwelijks had ondersteund. Ze had voornamelijk een team om zich heen nodig die zouden helpen met de taken en met de daadwerkelijke bouw van het platform. Uiteindelijk heeft de initiatiefnemer volksmond.nl opgegeven en heeft ze zich aangesloten bij een groep initiatiefnemers die iets soortgelijks wilden opzetten.

BIJLAGE 10 –UITWERKING INTERVIEW INITIATIEFNEMER VOORLICHTING VOEDINGSETIKETTEN

De initiatiefnemer heeft een zelf een bedrijf als voedingsconsulente. Daarvoor heeft ze met een standje gestaan op een gezondheidsbeurs. Op die beurs had de adviseur van iWorkspace ook een standje en daar heeft de adviseur contact gezocht met de initiatiefnemer. Na de beurs heeft de adviseur contact opgenomen met de initiatiefnemer voor het opstarten van een initiatief. Het idee was om mensen voor te lichten over hoe de etiketten op voeding het best kunnen worden gelezen. Hiermee wilde de initiatiefnemer mensen helpen om bewustere keuzes te maken voor hun eten. De initiatiefnemer werkt hierbij in haar eentje en heeft nog niet eerder een maatschappelijk initiatief proberen uit te voeren. Tijdens de gesprekken tussen de adviseur en de initiatiefnemer hebben ze gepraat over het idee. Daarbij is het idee getoetst en is er onder andere gespard over het idee en over de manieren om het idee uit te voeren. Ook hebben ze in deze gesprekken gepraat over andere zaken dan het initiatief. Dit is door de initiatiefnemer als heel prettig ervaren, omdat ze hierdoor echt een klik voelde met de adviseur. Ze hadden gelijkgestemde ideeën en konden makkelijk met elkaar praten. Dit vond de initiatiefnemer ook heel prettig. Omdat de initiatiefnemer een plek nodig had om de lezingen over de etiketten te kunnen houden, heeft de adviseur gepraat met het Kulturhus over de locatie en de kosten. Daarna heeft de adviseur de contactgegevens van het Kulturhus opgestuurd naar de initiatiefnemer, zodat die zelf met het Kulturhus in contact kon komen. Daar is toen een mail naar gestuurd, maar daar is vervolgens nog geen reactie op gekomen.

Vanwege omstandigheden is vervolgens het initiatief op een laag pitje gezet, maar dat zal binnenkort weer worden opgestart. De verwijzing had wel een positief effect op het initiatief, omdat de initiatiefnemer hierdoor het idee had ruggensteun te hebben van de adviseur. Deze ruggensteun ervoer ze ook doordat de adviseur in haar mails aangaf dat de initiatiefnemer altijd contact op kon nemen als ze verder nog dingen nodig had. Dit gaf de initiatiefnemer een prettig gevoel. De adviseur heeft ook aangegeven met welke praktische zaken de initiatiefnemer rekening moest houden. Bijvoorbeeld met bepaalde momenten in het jaar waarop mensen wel of niet met gezondheid bezig zijn. Dit had een positief effect op het initiatief, doordat de initiatiefnemer een idee had wanneer ze het initiatief kon uitvoeren. Daarnaast heeft de adviseur tijdens de gesprekken ook de initiatiefnemer naar zichzelf laten kijken. Bijvoorbeeld door te vragen wat haar verwachtingen waren en door te kijken welke ervaring de initiatiefnemer zelf had met het presenteren voor groepen. Dit zorgde ook weer voor een gevoel van ondersteuning en had mede daardoor een positief effect op het initiatief. Dit effect werd ook veroorzaakt door de praktische tips die uit deze functie van spiegel voortkwamen, zoals het maken van kleine groepen om voor te presenteren. Het initiatief zelf is nog

niet zo ver dat er al publiciteit rondom het initiatief gevoerd hoefde te worden. De adviseur heeft om haarzelf en iWorkspace te promoten op beurzen gestaan en mensen aangesproken. De initiatiefnemer gaf aan dat ze de adviseur zag als een spin in een web, een persoon met een groot netwerk. Dat is iets wat de initiatiefnemer zelf niet zozeer had. Dit had een positief effect op het initiatief, omdat het de initiatiefnemer het gevoel gaf dat de adviseur goede contacten had met nuttige personen. De ervaring van de initiatiefnemer met de adviseur is erg positief. Ze wil nu weer verder gaan met het uitvoeren van het initiatief en daarvoor gaf ze aan weer contact op te nemen met de adviseur. Ook verwijst ze anderen uit haar omgeving die een idee hebben door naar iWorkspace.

BIJLAGE 11 – TABEL VAN DE CMOC'S VAN DE ONDERSTEUNING VAN
BURGERINITIATIEVEN BINNEN IWORKSPACE

Rol	Effect	Mechanisme
Alle	Geen	De initiatiefnemer voelde geen 'klik' met de adviseur
	Geen	De initiatiefnemer had geen behoefte aan een specifieke rol
Toetser	Positief	Zorgde voor bevestiging en motivatie
	Positief	Zorgde voor verbetering van het initiatief
Gids	Positief	Zorgde voor praktische hulp bij uitvoeren initiatief
	Positief	Zorgde voor connecties met andere instanties
	Positief	Zorgde voor motivatie
	Geen	Als de instantie waar naar is verwezen naar niets meer van zich horen
Tolk	Positief	Zorgde voor begrip wanneer een initiatief niet van de grond kwam
Spiegel	Positief	Zorgde voor verbetering van het initiatief
	Positief	Zorgde voor (meer) enthousiasme bij de initiatiefnemers
Supporter	Positief	Zorgde voor motivatie om het initiatief uit te voeren
Pr-medewerker	Positief	Zorgde voor bekendheid van de adviseur van iWorkspace
	Positief	Zorgde voor connecties met andere instanties
Schijnwerper	Positief	Zorgde voor bekendheid van het initiatief
Netwerkbouwer tussen initiatieven	Positief	Zorgde voor gesprekken tussen initiatiefnemers
Praatpaal	Positief	Zorgde voor een verbetering van het initiatief