

Eigenaarschap in de openbare ruimte

'Een onderzoek naar de succesfactoren van participatietrajecten'



Voorwoord

In dit rapport wordt er verslag gedaan van een onderzoek naar eigenaarschap in de openbare ruimte. De vraag die centraal stond in dit onderzoek was: 'Wat zijn de succesfactoren van bestaande bewonersinitiatieven in de openbare ruimte?'.

De gemeente krijgt steeds vaker te maken met vragen van bewoners om delen van de openbare ruimte in beheer te nemen. Het vakgebied beheer ondervindt hierdoor ook een ontwikkeling. De focus wordt verlegd van alleen technisch en financieel naar meer aandacht voor tevredenheid en betrokkenheid van de gebruikers van de openbare ruimte (Planterra, 2016). In de gemeente Deventer is hier rekening mee gehouden in de Visie Leefomgeving, waarin is opgenomen dat er meer aandacht en ruimte moet komen voor bewonersinitiatieven en eigenaarschap van bewoners in de openbare ruimte.

Dit onderzoek is gedaan om leerpunten te halen uit bestaande initiatieven. Door dit onderzoek komen we erachter hoe er het beste met toekomstige initiatieven omgegaan kan worden.

Voor het onderzoek zijn interviews gehouden met bewoners die betrokken zijn bij een initiatief en met ambtenaren die binnen de gemeente verantwoordelijk zijn voor het initiatief. Ik wil alle deelnemers bedanken voor hun bijdrage.

Veel leesplezier en inspiratie toegewenst!

Sharon Neulen (Trainee Talentenregio | Gemeente Deventer)

Inhoudsopgave

1. Projecten	
1.1 Boomtuintjes	4
1.2 Mountainbikeroute	4
1.3 Speeltuin Frans Halsstraat	4
1.4 Stichting Tevreden	4
1.5 Speeltuin Kindcentrum Rivierenwijk	4
1.6 Stichting Waanders	5
1.7 Karel de Grotelaan	5
1.8 Korte Zandstraat	5
1.9 Rode dorp – reinigen pleinen	5
1.10 Gekke Henkies	6
2. Methode	
2.1 Literatuuronderzoek	7
2.2 Interviews	7
2.3 Doelgroep	7
3. Resultaten	
3.1 Motieven	8
3.2 Proces tussen gemeente en bewoner	11
3.3 Benodigdheden	14
3.4 Succes- en faalfactoren	16
3.5 Tips	18
4. Conclusie – Handvaten	
4.1 Houding en gedrag	19
4.2 Inrichten proces	20
5. Bijlage	
5.1 Literatuuronderzoek	22
5.2 Vragenlijst bewoners	26
5.3 Vragenlijst ambtenaren	27

1. Projecten

Voor het onderzoek zijn verschillende projecten uitgekozen waarin bewoners vormen van eigenaarschap in de openbare ruimte laten zien. Dit gaat van het ontwerpen en onderhouden van een park en speeltuinen, naar het onderhouden van boomtuintjes tot het opruimen van zwerfafval. Hieronder worden korte beschrijvingen gegeven van alle projecten.

1.1 Boomtuintjes

In 2014 is het project 'Boomtuintjes' gestart. Dit was een samenwerking tussen Het Groenbedrijf en de Gemeente Deventer. Het project hield in dat bewoners planten konden krijgen, die zij konden planten in de boomspiegels van de bomen bij hen in de straat. Via de plaatselijke en gemeentelijke media werd bekend gemaakt dat bewoners zich hiervoor konden opgeven. Zij konden kiezen uit drie verschillende planten pakketten. Wanneer zij zich hadden opgegeven, werd het gewenste pakket aan de deur bezorgd. Uiteindelijk zijn er 180 boomspiegels door bewoners beplant. Op dit moment is er geen goed overzicht welke boomtuintjes nog wel of niet onderhouden worden.

1.2 Mountainbike route

WSV De Zwaluwen Deventer is een wielersportvereniging die zelf verschillende mountainbike routes in en rondom de gemeente Deventer aan hebben gelegd en in eigen beheer hebben. Om routes op elkaar aan te laten sluiten kwam deze vereniging met het initiatief om een route door Deventer heen te laten lopen. Dit initiatief is binnen gekomen via WijDeventer. De vereniging heeft een route uitgestippeld en deze is na een aantal aanpassingen goed gekeurd door de Gemeente Deventer. De vereniging zit nu in het proces waarin zij draagvlak moeten creëren bij de bewoners die langs de route wonen en de bewoners en organisaties die eigenaar zijn van de grond waar de route overheen loopt. Dit is een proces met vallen en opstaan. Tijdens een van de bijeenkomsten die zij hebben georganiseerd zijn bewoners erg boos geworden over de route die langs hun huis zou lopen. Het traject is dus op dit moment nog niet afgerond en de route ligt er nog niet.

1.3 Speeltuin Frans Halsstraat

De speeltuin aan de Frans Halsstraat is in het beheer van een aantal bewoners die in deze straat wonen. De bewoners kwamen in 2014 bij WijDeventer terecht toen zij initiatief toonden om de speeltuin opnieuw in te richten. Zij wilden de speeltuin betegelen en een ander speeltoestel. De bewoners hadden een nieuwe speelplek ontworpen en het hele proces was in gang gezet. Toen alles bijna rond was, werd het speeltuinbeleid gewijzigd. Er mochten geen nieuwe speeltoestellen meer komen, alleen nog speelaanleidingen. Hier waren de bewoners niet blij mee, want ze hadden gehoopt op een nieuw toestel. Uiteindelijk is het oude toestel blijven staan en is het pleintje opgeknapt met nieuwe tegels, picknickbanken en een hinkel pad. De bewoners onderhouden op dit moment nog steeds het plein. Een keer in de zoveel tijd drinken ze gezellig wat samen en onderhouden ze tegelijkertijd de speeltuin. Ze zijn nog wel steeds opzoek naar een nieuw toestel.

1.4 Stichting Tevreden

In 2015 werd er besloten om 100 speelplekken in Deventer weg te bezuinigen. Hierdoor ontstond er veel ophef in de stad, bewoners wilden de speelplekken behouden. Toen is er besloten dat partijen uit de stad met een voorstel mochten komen om de 100 speelplekken over te nemen van de gemeente. Uiteindelijk heeft Stichting Tevreden de opdracht gekregen. Zij hebben het geld ontvangen dat de gemeente anders kwijt zou zijn geweest aan het verwijderen van de 100 speelplekken. Met dit geld moet Stichting Tevreden tien jaar lang de speeltuinen onderhouden. Hierbij hebben zij de hulp van bewoners nodig. Voor elke speelplek zijn er drie keuzes:

- De speelplek kan opgeheven worden.
- De speelplek kan behouden worden, maar dan moeten de bewoners het dagelijks beheer voor hun rekening nemen. Stichting Tevreden zorgt voor het onderhoud zolang dat lukt met het budget. Bewoners kunnen extra geld verdienen door het groen te onderhouden.
- De speeltuin wordt omgevormd naar natuurlijk spelen. Dit kost minder geld in het onderhoud.

In 2016 heeft de Stichting de eerste helft van de speeltuinen voor hun rekening gekregen en op dit moment is de Stichting voor alle 100 speelplekken verantwoordelijk. Er liggen nog wel wat zorgen rondom het geld. Op verschillende manieren proberen zij het budget voor de speeltuinen uit te bereiden.

1.5 Speeltuin Kindcentrum Rivierenwijk

Het Kindcentrum Rivierenwijk heeft sinds 2015 een nieuw gebouw. Bij dit nieuwe gebouw hoort ook een nieuw schoolplein. Het schoolplein bij de school bestond vooral uit tegels en de wens vanuit de school was een plek waar de kinderen 'natuurlijk' konden spelen. Hiervoor hadden zij een gedeelte van het park nodig. De gemeente heeft de school toestemming gegeven om een stuk van het park te gebruiken. Samen met de kinderen en ouders is er een speeltuin ontworpen en dat was een groot succes. De speeltuin wordt nu door de school zelf onderhouden. Dit onderhoud bestaat vooral uit het opruimen van afval, dat ook door de kinderen gedaan wordt. De gemeente blijft aansprakelijk voor deze speeltuin en voert ook de controles uit.

1.6 Stichting Waanders

De Gemeente Deventer heeft 120.000 euro geërfd van de heer Waanders. Hij had aangegeven dat het geld gebruikt moest worden voor het verfraaien van het worpplantsoen. Vanuit de gemeente is het initiatief gekomen om bewoners te vragen of zij deze taak op zich zouden willen nemen, omdat het lastig is om top down te bepalen wat bewoners graag met het park zouden willen. Toen is er een werkgroep opgesteld van een aantal gemotiveerde bewoners met kennis van zaken. Zij hebben een plan van aanpak gemaakt en het hele proces opgezet en uitgevoerd met de bewoners. Bewoners konden met ideeën komen en die werden aan de hand van een aantal criteria beoordeeld door de werkgroep. Op dit moment zijn er al een aantal initiatieven gerealiseerd. De werkgroep heeft zich voor vijf jaar gecommitteerd aan deze opdracht en zij hebben ook de volledige verantwoordelijkheid hiervoor. Het geld blijft in het beheer van de gemeente.

1.7 Karel de Grote laan

In 2010 vond er een wegherstructurering plaats aan de Karel de Grotelaan. Door deze herstructurering ontstond er ruimte voor een park en fietsstrook. De bewoners die aan deze straat wonen zijn betrokken bij het ontwerp van het park. Dit proces samen met bewoners is uitgevoerd door een ontwerp bureau. De ideeën van de bewoners zijn door het ontwerp bureau samen gebracht tot een plan. Hierna mochten bewoners nog keuzes maken over materialen, bomen etc. Uiteindelijk is dit plan, dat samen bedacht is met bewoners, uitgevoerd. Verder staan er nog drie flats aan de Karel de Grotelaan. Tussen deze flats liggen stroken groen en een stuk van dit groen werd beschikbaar gesteld aan bewoners. Zij mochten zelf bepalen wat ze met dit stuk groen wilden doen. Bij een flat hebben bewoners er een barbecue en picknick plek van gemaakt, alleen het onderhoud van deze plek staat nu op een laag pitje. Bij een andere flat lag ook het initiatief om het stuk groen in te richten, maar dat is na een jaar doodgebloed, omdat het plan te veel geld kostte.

1.8 Korte Zandstraat

In deze straat lag er een fysieke opdracht, namelijk de stoeptegels verwijderen. Deze opdracht werd ook gebruikt om sociale meerwaarde in de straat te creëren. De bewoners mochten, in plaats van de aannemer, de oude tegels er uit halen. Met deze klus hebben ze geld verdiend waarmee ze de straat op konden fleuren. Eerst is er gezocht naar een bewonersambassadeur(s) die de projectleider kon helpen bij het opzetten van het project. Een bewoner was erg enthousiast en is samen met de projectleider langs de deuren gegaan om te kijken of bewoners bereid waren om mee te doen. Er heerste een neutraal tot positieve stemming. Hierna is er een brief gestuurd met informatie en werden bewoners uitgenodigd voor een bijeenkomst. Tijdens de eerste en tweede bijeenkomst ontstond er steeds meer enthousiasme (er moest nog wel een keer aangebeld worden voordat de bijeenkomst begon). Een bewoner uit de Bierstraat heeft op de tweede bijeenkomst haar ervaringen gedeeld en dit stimuleerde de bewoners. Op één dag zijn alle tegels er met ongeveer 25 bewoners uitgehaald. Later is er nog een opleverfeestje gevierd. De straat ziet er weer mooi uit en de burens hebben elkaar beter leren kennen. Op dit moment zijn ze nog aan het bedenken wat ze met het verdiende geld doen. Hier is een groepje van drie bewoners mee bezig.

1.9 Rode dorp – Reiniging pleinen

De pleinen aan de Tabakswarsstraat en de Enkdwarsstraat zijn in samenspraak met de bewoners opgeknapt. Sinds die tijd onderhouden (groen, speeltoestellen, tegels etc.) voornamelijk twee bewoners de twee pleinen. Voor het onderhouden van de twee pleinen moest geld uit heel veel verschillende potjes komen. De bewoners wilden graag één budget waarmee ze de pleinen konden onderhouden en dus ook verantwoordelijk zouden worden voor de basis. In een contract is toen uiteindelijk precies vastgelegd welke taken de bewoners uit gingen voeren en waar zij dus budget voor kregen. De bewoners mogen helemaal zelf bepalen waar ze het geld aan uitgeven. Eens per

jaar leggen zij aan de gemeente verantwoording af over de besteding van het geld. De gemeente blijft aansprakelijk en doet dus ook nog steeds de controle van de speeltoestellen. De bewoners willen ook graag het onderhoud doen van het plein aan de Werkluststraat. Dit willen zij alleen doen als de basis op orde is van dit plein, aangezien er nog achterstallig onderhoud ligt.

1.10 Gekke Henkies

Een man in Voorstad had het idee om zwerfafval in de openbare ruimte op te gaan ruimen. Zijn idee was om dit in de eigen straat te doen en een aanliggende straat. Om hier wat bekendheid aan te geven werd het idee via wijkkrantjes verspreid en werd er een informatiebijeenkomst georganiseerd. Hier kwamen tien bewoners op af en uiteindelijk waren er zes bewoners bereid om aan dit initiatief mee te doen. Het materiaal wordt via Cambio geregeld en zij halen ook het opgehaalde afval op. Op dit moment zijn nog zes bewoners actief die wekelijks afval opruimen op verschillende plekken in de wijk.

2. Methode

In dit gedeelte wordt er beschreven hoe het onderzoek is opgebouwd, welke methoden er zijn gebruikt en wat de doelgroep is van dit onderzoek.

2.1 Literatuuronderzoek

De eerste stap van het onderzoek is een literatuuronderzoek geweest. Er is eerst gekeken naar wat er allemaal bekend is. Uit dit onderzoek kwamen een aantal factoren naar voren die van belang zijn om participatie met bewoners te laten slagen en welke rol de gemeente daarin kan spelen (zie bijlage 6.1). Deze factoren zijn als basis gebruikt voor het interview.

2.2 Interviews

Voor dit onderzoek is de interviewmethode gebruikt, omdat er via interviews informatie verkregen wordt die dieper gaat dan de informatie die via enquêtes verkregen wordt. Door de open vragen in het interview en het doorvragen op antwoorden is het makkelijker om achter motieven en standpunten van mensen te komen dan door middel van enquêtes.

Het interview bestond uit vijf verschillende onderdelen:

1. **Het initiatief:** Er werd gevraagd naar wat het initiatief precies inhield, hoe ze er mee in aanraking zijn gekomen en welke rol ze hebben gespeeld binnen het initiatief.
2. **Motieven:** In het tweede gedeelte werd er gevraagd waarom bewoners mee doen of hebben gedaan aan het initiatief en wat redenen zouden kunnen zijn om te stoppen.
3. **Proces tussen initiatiefnemer en gemeente:** Aan de hand van een aantal factoren die in het literatuuronderzoek zijn gevonden is gevraagd hoe het hele proces is verlopen. De thema's verantwoordelijkheid, impact, vaardigheden, communicatie, plezier en aansprakelijkheid kwamen aan bod. Het thema aansprakelijkheid is toegevoegd, omdat dit een belangrijk thema bleek te zijn uit een vorig onderzoek.
4. **Benodigheden:** In het vierde gedeelte is er gevraagd wat bewoners nodig hebben om het initiatief op gang te houden. In eerste instantie is expres de gemeente niet genoemd om te kijken of de gemeente buiten beschouwing gelaten wordt. De tweede vraag die gesteld werd was wat bewoners van de gemeente nodig hebben om het initiatief op gang te houden.
5. **Succesfactoren:** In het laatste gedeelte is gevraagd aan de deelnemers waarom zij denken dat het initiatief wel of niet een succes is geworden. Daarna werd er gevraagd of er nog tips gegeven konden worden aan ambtenaren die in de toekomst met een bewonersinitiatief te maken krijgen.

2.3 Doelgroep

De doelgroep van het onderzoek bestond uit de initiatiefnemers van alle projecten en de ambtenaren die voor de gemeente aan het projecten gekoppeld waren. Deze constructie is gekozen om een zo goed mogelijk beeld te krijgen van het initiatief en het initiatief van alle kanten te belichten. Op deze manier kon er ook onderzocht worden of bewoners en ambtenaren op een lijn liggen of niet.

3. Resultaten

Het resultatenhoofdstuk is verdeeld in vijf paragrafen. De motieven, het proces, de benodigdheden, de succesfactoren en de tips die er zijn gegeven komen aan bod.

3.1 Motieven

Aan bewoners en ambtenaren is gevraagd wat hun motieven zijn om wel of niet mee te doen aan een project in de openbare ruimte. Onderscheid is gemaakt tussen motieven voor het:

- Starten van een initiatief
- Mee blijven doen aan het initiatief
- Stoppen met een initiatief of niet mee doen met een initiatief.

Motieven bewoners – Starten initiatief

Uit alle interviews die er zijn gevoerd komen twee motieven om een initiatief te starten naar voren, namelijk het opwaarderen van openbare ruimte en het graag iets willen doen voor of met de buurt.

1. *Opwaarderen openbare ruimte*

Bewoners geven aan dat zij een initiatief starten, omdat zij het niet eens zijn met de kwaliteit of het uiterlijk van (het beheer van) de openbare ruimte. Zij geven aan dat ze de straat, het plein of de speeltuin op willen leuken of op een andere manier willen inrichten, zodat het voldoet aan de wensen van de bewoners in die buurt.

2. *Betrokken bij de buurt*

Een ander motief om een initiatief te starten of mee te doen aan een initiatief is dat bewoners zich betrokken voelen bij de buurt en graag iets voor de buurt wil betekenen. Deze bewoners zien het ook als een soort plicht om goed om te gaan met de openbare ruimte waarin zij wonen. Verder vinden zij het leuk om sociaal contact te hebben met de burens.

Motieven bewoners – Mee blijven doen

De bewoners is ook gevraagd wat de reden is dat zij mee blijven doen aan het initiatief en er niet mee ophouden. Hier kwamen ook duidelijk twee motieven naar boven, namelijk het sociale contact en afspraak is afspraak.

1. *Sociale contact*

Een van de redenen waarom mensen mee blijven doen aan een initiatief is omdat zij het gezellig en leuk vinden om samen met de burens (of vereniging) bezig te zijn in de openbare ruimte. Op deze manier wordt het sociale contact onderhouden of opgebouwd in de buurt. Dit vinden bewoners erg prettig.

2. *Afspraak is afspraak*

Bewoners zijn er ook van overtuigd dat als er een afspraak is gemaakt en er is een contract afgesloten dat zij zich daar dan ook aan moeten houden. Wanneer zij a zeggen zullen ze ook b moeten zeggen. Om deze reden zullen zij mee blijven doen aan het initiatief.

Motieven bewoners – Niet (meer) meedoen

Aan de bewoners is ook gevraagd wat een reden voor hen had kunnen zijn om niet mee te doen of te stoppen met het initiatief. Er zijn drie redenen die naar voren komen uit de antwoorden op deze vraag.

1. *Weerstand*

Een reden voor bewoners om te stoppen of niet te beginnen aan een initiatief is de weerstand vanuit aan de ene kan de gemeente of aan de andere kant de bewoners. De motivatie bij bewoners daalt wanneer zij telkens te horen krijgen dat dingen niet mogelijk zijn. Dit kan komen door regels en wetgeving binnen de gemeente, maar ook door andere buurtbewoners die het niet eens zijn met het initiatief.

2. *Fysiek*

Een andere reden is dat bewoners het fysiek niet aan kunnen. Het opruimen van afval of het uithalen van stenen is fysiek zwaar werk. Niet alle werkzaamheden zijn geschikt voor iedereen (ouderen of minder validen).

3. *Geen*

Een aantal bewoners waren stellig en konden geen reden bedenken om niet mee te doen of te stoppen met het project. Ze vinden het zo leuk om te doen, zien het als een plicht of hebben er zelf een groot belang bij dat het gebeurt.

Motieven ambtenaren – Meedoen

Aan de ambtenaren is gevraagd waarom zij het bewonersinitiatief steunen of bewoners betrekken bij hun project. De twee hoofdmotieven zijn dat ze niet meer top down willen werken of iets terug willen geven aan de bewoners.

1. *Bottom up werken*

Ambtenaren werken mee aan het initiatief, omdat ze niet meer top down werken, maar een meer faciliterende houding aan willen nemen. Dit komt ook in de Visie Leefomgeving terug waarin verwezen wordt naar het meer open staan voor initiatieven vanuit de samenleving. Deze open houding wordt door steeds meer ambtenaren overgenomen.

2. *Teruggeven*

Een ander motief om bewoners te betrekken bij of het ondersteunen van het initiatief is, omdat de gemeente iets terug wil geven aan de bewoners. Door het beleid van de gemeente moeten bijvoorbeeld speeltuinen verdwijnen of moet een weg definitief afgesloten worden. Door bewoners dan inspraak te geven of te ondersteunen bij initiatieven waar zij mee komen om het zelf op te lossen, kan de gemeente iets terug doen voor de bewoners.

Motieven ambtenaren – Niet meedoen

Alle ambtenaren hebben de initiatieven ondersteund, maar aan hen is ook gevraagd wat redenen voor hen hadden kunnen zijn om het initiatief niet te ondersteunen. De drie hoofdmotieven zijn de touwtjes in eigen handen houden, draagvlak en het collectieve belang. Verder hebben ook een aantal aangegeven geen reden te zien om bewoners niet te betrekken.

1. *Touwtjes in eigen handen*

Bewoners niet betrekken in het hele proces of een initiatief toetsten aan alle wetten en regels is makkelijker en sneller dan een heel participatieproces opzetten.

2. *Draagvlak*

De wijkmanagers geven aan dat ze bij een initiatief eerst kijken naar het draagvlak. Het initiatief moet niet alleen echt van bewoners komen, maar ook redelijk gedragen worden binnen de organisatie, anders is het vaak al een gelopen zaak.

3. *Collectief belang*

De gemeente is er voor om het collectieve belang in de gaten te houden. Wanneer bij een initiatief het collectieve belang in gevaar komt, kan dit een reden voor een ambtenaar zijn om het initiatief niet te steunen.

Motieven ambtenaren – Motief voor herhaling

Aan de ambtenaren is ook gevraagd of zij het nog een keer op deze manier zullen aanpakken en hier zijn de volgende drie uitgekomen.

1. *Goede ervaring*

De meesten hebben een goede ervaring opgedaan tijdens het steunen van het initiatief. Waar ze in het begin nog wat huiverig waren, hebben zij gemerkt dat het erg nuttig is als het initiatief echt vanuit de bewoners komt. Hier kan later van worden geprofiteerd (bijv. een speelplek zonder extra beheerkosten of bewoners spreken elkaar zelf aan op (wan-)gedrag). Iedereen zou het opnieuw aandurven.

2. *Vraag voor toekomst*

Een aantal vragen zich nog wel af hoe het in de toekomst zal gaan met het beheer van plekken in de openbare ruimte. Bewoners zijn nu nog enthousiast, maar de vraag is of dit wel zo blijft en of de gemeente dit dan weer over moet nemen.

Conclusie

Motieven van bewoners en ambtenaren kunnen aan elkaar gekoppeld worden. Bewoners willen meer zelf overnemen en hierbij past de faciliterende houding die de gemeente steeds meer gaat aannemen. Het motief dat de ambtenaren nog missen is het sociale motief. Bewoners doen mee, omdat zij het contact met de burens erg belangrijk vinden. Hier liggen voor ambtenaren binnen het fysieke domein kansen om ook sociale meerwaarde te creëren met een fysiek project of initiatief wanneer ze de sociale kant ook meenemen binnen het initiatief of project.

Een andere belangrijke conclusie is dat ambtenaren zich nog wel eens afvragen hoe het in de toekomst zal gaan. Bewoners twifelen hier minder over en geven aan dat een afspraak een afspraak blijft en zij het erg leuk vinden om in de openbare ruimte bezig te zijn met andere burens. Waar rekening mee gehouden moet worden is dat bewoners ontmoedigd raken van weerstand (vanuit gemeente of bewoners). Daarom is het van belang om aan te sluiten bij de initiatieven van bewoners en uit te (laten) zoeken of er draagvlak binnen de straat of buurt is voor het initiatief.

3.2 Proces tussen bewoner en gemeente

Hoe het proces is verlopen tussen de bewoners en de gemeente is beoordeeld aan de hand van zes factoren. Aan beide is gevraagd hoe verantwoordelijkheid, impact, vaardigheden, communicatie, plezier en aansprakelijkheid binnen het initiatief is en was geregeld.

Verantwoordelijkheid

Bij de meeste initiatieven ligt de verantwoordelijkheid geheel bij de bewoners. Deze verantwoordelijkheid wordt door de bewoners ook als prettig ervaren. De ambtenaren geven ook aan dat ze de verantwoordelijkheid bij de bewoners neer hebben gelegd. Door beide partijen wordt aangegeven dat de gemeente wel kaders mee heeft gegeven en/of een controlerende taak heeft. Dit wordt door bewoners niet als storend ervaren, als het aan het begin van het proces maar duidelijk is.

Bij twee projecten is de verantwoordelijkheid (Boomtuintjes en Korte Zandstraat) minder bij bewoners neergelegd. Dat bewoners na het project zich minder druk maken om de nazorg zou een gevolg hiervan kunnen zijn.

Bij het ontwerp van de mountainbike route door de stad lag de verantwoordelijkheid voor het creëren van draagvlak bij de initiatiefnemers. Het was een gevoelig onderwerp voor bewoners en de informatieavond liep ook niet goed af. Veel bewoners waren het er totaal niet mee eens. De initiatiefnemer gaf aan dat zij op een verkeerde manier (wel met de beste bedoelingen) hadden gecommuniceerd met de bewoners. De wijkmanager en de initiatiefnemer gaven aan dat een steuntje in de rug (vanuit de gemeente) bij het creëren van draagvlak bij een gevoelig onderwerp erg handig kan zijn.

Impact

Voor bewoners is het belangrijk dat zij het gevoel hebben dat er naar hun standpunten en ideeën geluisterd wordt. Alle bewoners die ik heb gesproken hadden het gevoel dat er naar hen is geluisterd. Zij snappen ook dat de gemeente wetgevende taken heeft en niet zomaar aan alle wensen van bewoners kunnen voldoen.

Bij de Frans Halsstraat is op dit punt wel wat misgegaan. De bewoners hadden een plan gemaakt voor een nieuwe speeltuin en hier hoorde ook een nieuw toestel bij. Tussen het plan en het realiseren in is het beleid van de gemeente veranderd, namelijk van speeltoestellen naar speelaanleidingen. De bewoners moest verteld worden dat hun voorlopig goedgekeurde plan niet door kon gaan. In dit soort gevallen zit de gemeente in een tweestrijd, wordt de bewoner gesteund of wordt het beleid gevolgd.

Voor de gemeente is het van belang om te accepteren dat dingen soms anders lopen dan er van te voren gehoopt was. Vanuit de gemeente kan er een bepaald beeld bestaan over hoe het eruit moet komen te zien, maar dit kan door bewoners heel anders ervaren worden. Uit de gesprekken met de ambtenaren bleek dat dit wel eens is voorgekomen, maar dat de wensen van de bewoners tot op zekere hoogte wel zijn geaccepteerd en dat dit ook goed is.

Vaardigheden

Aan de bewoners is gevraagd of zij belemmeringen hebben gevoeld om mee te doen aan het initiatief. De meeste bewoners hebben geen belemmeringen gevoeld. Een aspect waar rekening mee gehouden moet worden is het fysieke werk. Wanneer er in een buurt een initiatief ontstaat om in de openbare ruimte aan de slag te gaan kan het zo zijn dat sommige bewoners zich niet aangesproken voelen, omdat zij dit werk niet aan kunnen. Een mogelijkheid is om de initiatiefnemers hierop te wijzen en voor te leggen om deze bewoners ook te betrekken door hen de koffie of de broodjes te laten verzorgen. In de Korte Zandstraat was een stel dat geen fysieke werkzaamheden uit kon voeren. Het stel werd bij de gesprekken betrokken en hun tuin werd als opslag gebruikt voor al het materiaal. Op deze manier konden zij toch deelnemen aan het project.

Vanuit de gemeente is het van belang om de vaardigheden van bewoners in te schatten. Op deze manier kan er bepaald worden tot op welke hoogte de bewonersgroep gefaciliteerd moet worden. In veel gevallen kunnen bewoners veel taken zelf. Een voorbeeld is de werkgroep Waanders. Deze groep bewoners bezit veel inhoudelijk kennis over het reilen en zeilen binnen de gemeente en was dus zelf goed in staat om een compleet plan van aanpak te schrijven. Zo zal het per groep bewoners verschillend zijn, maar de kennis en kunde onder bewoners is vaak hoger dan gedacht wordt. De groep ambtenaren die ik heb gesproken rondom de projecten stonden hier ook positief in en

geloofden in de kennis en kunde van bewoners. Bij het project in het Rode dorp speelt dit thema nog wel. De bewoners willen graag een derde plein overnemen qua beheer, alleen bij dit plein ligt nog veel achterstallig onderhoud. De ambtenaar en bewoners willen niet dat deze last op schouders van de bewoners komt liggen. Bewoners gaan dit plein daarom nog niet onderhouden totdat het onderhoudsniveau van het plein weer op orde is.

Communicatie

In de communicatie tussen de gemeente en de bewoners zijn drie dingen van belang, namelijk verwachtingsmanagement, het contact en het afstemmen met andere partijen.

1. Verwachtingsmanagement

Wat bijna iedereen aangeeft, zowel ambtenaren als bewoners, is het belang van verwachtingen naar elkaar uitspreken. Meteen aan het begin van het proces is het van belang om naar elkaar uit te spreken wat er van elkaar verwacht kan worden. Dit is het moment waarin de gemeente kaders mee kan geven en waar bewoners aan kunnen geven wat zij graag willen doen. Het moet niet zo zijn dat het vanuit de kant van de gemeente helemaal dicht getimmerd wordt met allemaal mits en maren, maar bewoners vinden het helemaal niet erg om van te voren wat kaders mee te krijgen. Als deze kaders maar uitlegbaar zijn. Bewoners snappen dat de gemeente moet kijken naar het collectief.

2. Het contact

Een goede en constante interactie en relatie tussen de bewoners en de gemeente tijdens en na afloop van het initiatief is van belang. Het is handig voor een bewoners om één contactpersoon te hebben en dat deze persoonlijk te benaderen is via de telefoon, mail etc. Het belangrijkste is om je gezicht te laten zien en echt het gesprek aan te gaan met bewoners.

Wanneer het gesprek wordt aangegaan met bewoners zijn er een aantal punten waar rekening mee gehouden moet worden:

1) Ga het gesprek open en positief aan

Probeer in eerste instantie open te staan voor het initiatief en in mogelijkheden te denken in plaats van beperkingen. Het is makkelijk om in problemen te denken of naar de negatieve kanten te kijken (ook voor bewoners). Een positief gesprek levert energie op voor beide partijen. Een positief gesprek start niet met een vraag als 'Welke problemen ervaart u nu of wat wilt u veranderen aan uw wijk?'. Een positief gesprek start met 'Wat gaat goed of wat vindt u leuk aan uw wijk'. Problemen komen dan vanzelf wel aan de orde, maar er zal een andere sfeer worden ervaren.

2) Spreek dezelfde taal

Probeer in de gesprekken dezelfde taal te spreken als de bewoners, dus gebruik geen vakjargon. Wanneer er vakjargon gebruikt wordt ontstaat er meteen een afstand tussen de bewoner en de gemeenteambtenaar.

3) Laat het initiatief bij de bewoner

Er ontstaat snel de neiging om het initiatief over te nemen van de bewoners. Vaak niet om met het initiatief aan de haal te gaan, maar vaak ook uit goede wil om de bewoner te helpen. Doe dit niet en laat het initiatief dus bij de bewoner, zodat er eigenaarschap voor het initiatief kan ontstaan. De Gekke Henkies kunnen hier als voorbeeld gegeven worden. Vanuit de gemeente kan er tegen de initiatiefnemer gezegd worden dat we hem zullen helpen bij het zoeken van andere Gekke Henkies. Een betere optie is om aan hem voor te stellen om een andere enthousiaste buurman of vrouw te zoeken, zodat ze samen zelf nieuwe leden kunnen zoeken. Zo laat je het initiatief bij de bewoners. De initiatiefnemers kunnen dan bijvoorbeeld wel geholpen worden bij het regelen van knijpers of vuilnisbakken.

3. Afstemmen partijen

Het laatste punt is dat een initiatief afgestemd moet worden binnen de gemeentelijke organisatie maar ook met andere partijen, zoals het Groenbedrijf en Cambio. Wanneer bewoners een stuk groen gaan onderhouden moet het niet zo zijn dat bijvoorbeeld het Groenbedrijf door het stuk groen heen gaat en aan de wensen van de bewoners voorbij gaat. Om dit te voorkomen is er in het project 'Boomtuintjes' een teken op de tegels geleverd, zodat Het Groenbedrijf weet welke boomtuintjes in beheer zijn bij bewoners. Binnen de gemeente en de uitvoerende partijen moet dus bekend zijn waar bewoners actief zijn in de openbare ruimte. Denk dus bij het faciliteren van het bewonersinitiatief ook aan het inlichten van de andere partijen die met het initiatief van doen krijgen.

Plezier

De bewoners geven aan dat zij er plezier in hebben om met het initiatief bezig te zijn. De twee hoofdredenen waarom bewoners het leuk vinden om mee te doen is het contact en de gezelligheid met de burens en het resultaat wat ze met het initiatief behalen.

Bij het project van de boomtuintjes valt op dat bewoners er niet echt plezier in hebben gehad. Het project was ook vooral gericht op het individu, dus bewoners zagen niet het plezier om het initiatief samen met de burens op te pakken. Verder mislukten veel boomtuintjes, omdat de planten niet konden groeien in de boomspiegels.

De ambtenaren zien het plezier van de bewoners ook. Zij geven wel aan dat ze soms hoge druk bij bewoners ervaren en dat bewoners het lastig vinden als dingen niet zo lopen zoals ze graag gewild hadden.

Aansprakelijkheid

In de initiatieven ligt de aansprakelijkheid bij de gemeente. De grond blijft van de gemeente en dus blijft de gemeente aansprakelijk als er iets gebeurt. Bewoners willen deze aansprakelijkheid ook niet dragen. Wat uit de interviews bleek is dat er nog verwarring bestaat tussen aansprakelijkheid en verantwoordelijkheid. Bewoners voelen zich verantwoordelijk voor het onderhoud, maar zijn uiteindelijk niet aansprakelijk. Het is belangrijk om dit van te voren duidelijk te maken en dit in een contractje vast te leggen, zodat hier geen onduidelijkheden over kunnen bestaan. Vooral bij speeltuinen is dit van groot belang, zodat de bewoners weten dat als er iets gebeurt zij hier niet op aangesproken kunnen worden. Daarom blijven de inspecties van de speeltoestellen ook bij de gemeente.

3.3 Benodigdheden

In het derde gedeelte van het interview is er als eerste gevraagd wat bewoners nodig hebben om het initiatief op gang te houden. Er is bewust gekozen om in de vraag de gemeente nog buiten beschouwing te laten om te kijken of bewoners de gemeente benoemen. De punten die naar voren zijn gekomen zijn:

1. Gemotiveerde mensen/Kartrekkers

De bewoners geven aan dat er voor elk initiatief een aantal gemotiveerde bewoners nodig is, die ook de kar kunnen trekken van het initiatief. Deze bewoners kunnen andere bewoners enthousiast maken om mee te doen aan het initiatief. Het zal altijd zo zijn dat er mensen zijn die graag mee willen doen, maar de verantwoordelijkheid niet willen dragen. Daarom is het van belang om een aantal bewoners te hebben die de kar willen en kunnen trekken.

2. Samenwerken

In veel gevallen kunnen de initiatiefnemers (kartrekkers) het niet alleen. Zij willen graag samenwerken met andere bewoners of met de gemeente. Andere bewoners hebben zij nodig om het initiatief levend te houden. Een voorbeeld hiervan is het Rode Dorp. Bij dit initiatief zijn er twee bewoners de kartrekkers voor het onderhouden van de pleinen, maar daar hebben zij wel andere bewoners voor nodig om dit samen met hen te doen. Zij doen dit vooral door zelf het goede voorbeeld te geven en ze hopen dat andere bewoners zullen volgen. Alleen medewerking van andere bewoners is niet het enige. Een goede samenwerking met de gemeente wordt ook als belangrijk aangeven om het initiatief op gang te houden. Een goed voorbeeld hiervan is Stichting Waanders. Van te voren is er een plan van aanpak gemaakt. Hierin zijn duidelijke afspraken vastgelegd hoe er met elkaar samen wordt gewerkt en wat er van elkaar verwacht kan worden. Wanneer beide partijen zich aan deze afspraken houden kan het initiatief voortbestaan.

Er zijn ook nog benodigdheden genoemd door een aantal individuen. Een initiatiefnemer gaf aan dat het belangrijk is om een planning te maken om het onderhoud op gang te houden. Een ander gaf aan geld nodig te zijn om het initiatief op gang te houden. Weer een ander clubje bewoners gaf ook aan het zelf allemaal te redden en dat zij de benodigdheden voor het onderhoud van de speeltuin altijd zelf van huis meenemen.

Aan de ambtenaren is ook gevraagd wat zij denken dat bewoners nodig hebben om het initiatief op gang te houden. De meesten geven, net als de bewoners, aan dat het initiatief gemotiveerde mensen nodig heeft en dat de energie in het initiatief moet blijven zitten. Wat opvalt, is dat zij bij deze open vraag al snel kijken naar wat de bewoners van de gemeente nodig hebben (zie tweede gedeelte), terwijl bewoners daar veel minder opmerkingen over hebben gemaakt.

Als tweede is er gevraagd wat de bewoners nog van de gemeente nodig hebben om het initiatief op gang te houden. Hierin kwamen de antwoorden van de bewoners en ambtenaren overeen. Bewoners hebben dit van de gemeente nodig:

1. Open en gelijkwaardige houding

Bewoners zien graag een open en gelijkwaardige houding van de gemeente ten opzichte van hen. Het is belangrijk om bewoners niet de les te lezen, maar hulp te bieden in processen die zij doormaken. Vanuit de gemeente kan deze hulp geboden worden met de expertise die er op veel verschillende gebieden is. Verder is het belangrijk om af en toe waardering uit te spreken naar de initiatiefnemers. Dit kan voor hen een extra steuntje in de rug zijn bij het uitvoeren van het initiatief.

2. Afspraken

Het is belangrijk om duidelijkheid te geven en afspraken te maken voor de start van het initiatief, maar ook tijdens en na de afronding. Het lijkt misschien vanzelfsprekend om te zeggen, maar het is belangrijk om afspraken na te komen en als dit niet lukt daar duidelijk over te zijn en dit te communiceren.

3. Voor wat hoort wat

Een aantal initiatiefnemers hebben geld nodig om het initiatief op gang te houden of zouden voor het werk dat zij verrichten iets terug willen krijgen. Een voorbeeld hiervan is de groep die een mountainbike route aan willen leggen. Zij onderhouden veel mountainbike routes. Wat zij graag

zouden willen in ruil voor hun werkzaamheden is dat de gemeente bijvoorbeeld een keer voor hen zou kunnen snoeien.

4. Niets

Een tweetal initiatiefnemers hebben aangegeven dat zij helemaal geen hulp meer nodig hebben van de gemeente en zich dus voor de rest prima kunnen redden. Dat initiatiefnemers zichzelf helemaal kunnen redden is natuurlijk erg mooi, maar verlies hun niet uit het oog. Een keer in de zoveel tijd vragen hoe het gaat of een compliment geven kan van grote waarde zijn. Op deze manier kunnen problemen vroegtijdig opgepakt worden of nieuwe afspraken gemaakt worden.

3.4 Succes- en faalfactoren

Aan bewoners en ambtenaren is gevraagd waarom het initiatief een succes is geworden of niet goed is gelopen. De antwoorden op deze vragen zijn samengevoegd, omdat bewoners en ambtenaren het hier over eens zijn.

Succesfactoren

1. *Gemotiveerde enthousiaste mensen*

De grootste succesfactor van alle initiatieven zijn de mensen die het initiatief mogelijk hebben gemaakt. Het doorzettingsvermogen, de betrokkenheid en het enthousiasme van de initiatiefnemers zijn het meest belangrijk voor het slagen van het initiatief. Zorg ervoor dat er ook waardering is voor dit doorzettingsvermogen en enthousiasme van bewoners.

2. *Kansen van de gemeente*

Een andere succesfactor is het geven van kansen door de gemeente. Hierbij komt het loslaten en het lef tonen door de gemeente bij kijken. Vanuit de gemeente zullen een aantal taken, regels, procedures en geld losgelaten moeten worden om het initiatief mogelijk te maken. Voorbeelden hiervan zijn het Rode Dorp en Stichting Tevreden. Het beheer is totaal overlaten aan bewoners en daar hebben zij budget voor gekregen die zij ook vrij in mogen vullen. Hier is losgelaten en er is lef getoond en het blijkt erg goed te werken voor deze bewoners.

3. *Verwachtingsmanagement*

Verwachtingsmanagement is ook een succesfactor voor het slagen van het initiatief. Het is belangrijk om uit te spreken wat bewoners van de gemeente kunnen verwachten en andersom en hier ook afspraken over te maken, zodat iedereen weet waar de samenwerking op gebaseerd is. Bewoners vinden het niet erg om kaders mee te krijgen, als deze van te voren maar bekend zijn. Niets is erger dan halverwege het proces te horen te krijgen dat het initiatief niet door kan gaan. Een goed voorbeeld voor deze succesfactor is het initiatief voor de mountainbikeroute. Aan het begin heeft de wijkmanager de beheerders meegenomen om samen met de initiatiefnemer de route te bekijken. Op deze manier konden knelpunten vanuit de perspectieven van de beheerders meteen aangegeven worden en daar konden de initiatiefnemers weer mee verder.

4. *Bewoners onderling*

De laatste succesfactor is het contact van bewoners onderling. Een initiatief met anderen oppakken is veel leuker dan dat iemand dat alleen moet doen. Bewoners geven aan dat het contact onderling zo leuk is, dat dit contact ook een drijfveer is om deel te blijven nemen aan het initiatief. Door echt samen dingen te doen ontstaat er gelijkwaardigheid en een drive om het samen tot een succes te brengen. Een voorbeeld hiervan is de speeltuin in de Frans Halsstraat. Wanneer de speeltuin weer aan een onderhoudsbeurt toe is, spreken de burens af in de speeltuin en nemen thee, koffie en wat lekkers mee. Op deze manier is het erg gezellig en leuk om samen het onderhoud van de speeltuin te doen.

Faalfactoren

1. *Draagvlak*

Voor het slagen van het initiatief is draagvlak nodig van de andere bewoners die te maken krijgen met het initiatief. Wanneer dit niet het geval is, zal het initiatief zeker stranden. Een goed voorbeeld hiervan is de mountainbikeroute. De route zou achter een aantal huizen langslopen. Toen bewoners hierover werden geïnformeerd en uit werden genodigd voor een bijeenkomst, ontstond er veel onenigheid. Zij waren het absoluut niet eens met hoe de route zou komen te lopen. Er ontstond zoveel weerstand dat de initiatiefnemers naar een andere route hebben gezocht. De initiatiefnemers geven aan dat in dit soort processen, zeker bij gevoelige onderwerpen, hulp van de gemeente erg prettig zou zijn.

Een andere zorg rondom draagvlak is het aantal initiatiefnemers. Als het initiatief op de schouders van één iemand leunt, is de kans groot dat een initiatief op een gegeven moment zal stranden. Dit kan gebeuren omdat het dan teveel werk oplevert of er gebeurt iets met de initiatiefnemer waardoor de werkzaamheden niet meer uitgevoerd kunnen worden. Dit is het geval bij de Karel de Grotelaan. Eén bewoner onderhield de barbecueplek die daar aangelegd was. Nu blijkt dat deze man al een tijd last heeft van zijn rug en dit onderhoud niet meer kan doen en het dus ook niet meer gebeurt. Het is dus wenselijk dat een initiatief door meerdere personen gedragen wordt.

2. Nazorg

Bij elk initiatief is het belangrijk om nazorg te plegen. Wanneer dit niet gebeurt, kan het initiatief stuklopen op problemen die samen misschien wel opgelost hadden kunnen worden. Het project 'Boomtuintjes' is hier een voorbeeld van. Na het planten is er niet aan bewoners gevraagd hoe het met de boomtuintjes gaat en is niet in de gaten gehouden of de boomtuintjes nog steeds onderhouden worden. Veel boomtuintjes zijn gestrand, omdat de planten niet wilden groeien, buren het er niet mee eens waren etc. Er worden dus veel boomtuintjes helemaal niet meer onderhouden, niet door de bewoners maar ook niet door de gemeente. Hetzelfde geldt voor de Karel de Grotelaan, waar niet bekend was dat de man die de barbecueplek altijd onderhield last heeft van zijn rug en het niet meer doet. Door in contact te blijven met bewoners kan het overzicht up to date blijven en kunnen problemen voorkomen of verholpen worden.

3. Verkeerde verwachtingen

Een van de succesfactoren is verwachtingsmanagement. Wanneer er verkeerde verwachtingen geschapt worden kan dit verkeerd uitpakken en kan het initiatief stuk lopen. Zover is het in deze initiatieven niet gekomen, maar bij de speeltuin in de Frans Halsstraat is het op dit gebied wel verkeerd gegaan. In eerste instantie mochten zij een nieuw speeltoestel, maar door beleid dat is veranderd kon er geen nieuw speeltoestel komen. Dit heeft voor een grote teleurstelling bij bewoners gezorgd. Ze hebben uiteindelijk een vernieuwde speeltuin gekregen, maar geen nieuw toestel. Hier zijn ze nog steeds ontevreden over en proberen het via andere wegen voor elkaar te krijgen.

3.5 Tips

Dit onderzoek is gedaan om te leren van bestaande initiatieven. Daarom is er gevraagd naar tips die nuttig zijn voor ambtenaren die in de toekomst te maken krijgen met een bewonersinitiatief. De tips die ambtenaren en bewoners geven zitten op een lijn dus zijn samengevoegd.

1. *Omarm initiatieven*

Wanneer bewoners met een initiatief naar de gemeente komen, probeer daar dan in eerste instantie open voor te staan en verplaats je in de inwoner. Verschuilen achter beleid kan, maar wanneer dit niet gebeurt, blijkt er meer mogelijk te zijn dan er van te voren werd verwacht.

2. *Faciliteren*

Bewoners kunnen veel zaken zelf regelen, maar hebben voor bepaalde zaken hulp nodig van de gemeente. Voorbeelden hiervan zijn regel- en wetgeving, contacten met instanties en draagvlak creëren. Het is van belang om het initiatief niet over te nemen en de verantwoordelijkheid ook bij de initiatiefnemers te laten. Laat zien dat de gemeente er vertrouwen in heeft dat bewoners het zelf kunnen, maar bied wel de ondersteuning waar nodig.

3. *Ga naar buiten*

Een andere tip is om ook echt naar buiten te gaan om het initiatief met eigen ogen te bekijken en persoonlijk contact te hebben met de initiatiefnemers. Op deze manier kan er een betere band opgebouwd worden en zien bewoners dat er ook werkelijk aandacht aan hen wordt gegeven.

4. *Verwachtingen*

Dit thema is al een aantal keer aanbod gekomen en werd in dit deel van het interview opnieuw aangehaald. Verwachtingen naar elkaar uitspreken en deze nakomen is noodzakelijk om een goede samenwerking en relatie op te bouwen. Kaders meegeven is niet erg, als hier maar duidelijk en tijdig over gecommuniceerd wordt. Het is handig als de bewoners hier één contactpersoon voor hebben.

5. *Samenwerken met partners*

De laatste tip is dat het belangrijk is om goed samen te werken met andere partners, zoals in Deventer bijvoorbeeld het Groenbedrijf, Cambio, WijDeventer en de sociale teams. Afstemming is belangrijk, zodat taken die door bewoners worden uitgevoerd niet meer door andere organisaties worden gedaan. De samenwerking met andere partners is ook belangrijk, omdat bewoners veel partners ook als de gemeente zien. Problemen en vragen kunnen dus via verschillende kanalen binnen komen. Wanneer er een goede afstemming is, komen vragen op de juiste plek terecht en kunnen bewoners goed en snel geholpen worden.

4. Conclusie – Handvaten

In deze conclusie komen alle leerpunten uit de projecten die er zijn geweest naar voren. Deze leerpunten zijn op te splitsen in houding en gedrag en de inrichting van het proces.

4.1 Houding en gedrag

Om er voor te zorgen dat een bewonersinitiatief en de samenwerking tussen bewoners en de gemeente slaagt, is het gewenst om vanuit de gemeente een bepaalde houding aan te nemen waar bepaald gedrag uit voort komt.

1. Sta open voor de initiatieven

Probeer in eerste instantie altijd open te staan voor initiatieven die vanuit bewoners komen. Het is belangrijk om altijd eerst goed te luisteren naar wat het plan van bewoners inhoudt. Uit dit plan kunnen dan de kansen gehaald worden, in plaats van te kijken naar wat er allemaal niet kan. Hier is lef voor nodig, want voor het realiseren van initiatieven zullen beleid en regels soms wat losgelaten moeten worden. Zie deze initiatieven ook als een verrijking van het werk en als leuke kansen en uitdagingen. De focus zal namelijk steeds meer verschuiven van technisch en financieel naar meer aandacht voor tevredenheid en betrokkenheid van de gebruikers van de openbare ruimte.

Ambtenaren zijn aan het begin van een initiatief vaak huiverig over de toekomst van een initiatief, want initiatiefnemers zijn enthousiast over het onderhouden van een speeltuin, maar zijn ze dat over een jaar nog steeds. Wat uit de interviews met bewoners blijkt, is dat zij hier niet mee bezig zijn. Ze hebben een afspraak met de gemeente gemaakt en houden zich hier ook aan. Hiervoor is het wel van belang dat er genoeg draagvlak en daadkracht bestaat voor het initiatief.

2. Communiceer

In de communicatie zijn een aantal punten erg belangrijk:

1. Persoonlijk contact

Ga echt het gesprek aan met bewoners en probeer een relatie op te bouwen met de initiatiefnemer, zodat er wederzijds vertrouwen ontstaat. De initiatiefnemer moet via gesprekken, mail en telefoon contact kunnen krijgen.

2. Spreek dezelfde taal

Het is belangrijk om dezelfde taal als de bewoners te spreken, dus probeer vakjargon te vermijden. Het hoeft geen kindertaal te worden, want bewoners weten vaak wel waar ze over praten, maar er moet geen afstand gecreëerd worden.

3. Laat je zien

Tijdens de uitvoering van het initiatief wordt het gewaardeerd als er interesse getoond wordt. Dit kan getoond worden om een paar keer echt langs te gaan. Op deze manier ben je ook weer op de hoogte van de stand van zaken.

3. Sluit aan bij het sociale motief

Een van de redenen voor bewoners om een initiatief te starten of mee te blijven doen is vaak de sociale component. Bewoners hebben het leuk en gezellig met elkaar tijdens het realiseren van het initiatief, waardoor er meer sociaal contact ontstaat. Het realiseren van een initiatief in de openbare ruimte kan dus veel sociale meerwaarde creëren. Stimuleer daarom het samen doen in een initiatief en laat initiatiefnemers ook andere bewoners bij het initiatief betrekken.

4. Laat het initiatief bij de bewoner

Initiatiefnemers vinden het prettig als zij zelf verantwoordelijk blijven voor hun eigen initiatief. Als gemeente is het dus belangrijk om het initiatief niet over te nemen, maar echt van bewoners te laten zijn. Met goede wil bieden we soms te graag onze hulp aan, terwijl bewoners het prima zelf kunnen doen. Hierdoor ontstaat er ook echt eigenaarschap voor het initiatief. Stimuleer daarom dat bewoners het zelf gaan doen en wanneer dit lukt, spreek daar dan ook je waardering voor uit. Wanneer het project even niet zo goed loopt, probeer bewoners dan te motiveren en ze een dwijtje in de goede richting te geven. Let er alleen op dat de gemeente het initiatief niet gaat afmaken. Het initiatief mag in eerste instantie imperfect zijn, dit is ook een leerproces voor bewoners. Zie jezelf als de verbindende ambtenaar uit de Visie Leefomgeving.

5. Lees de bewoner niet de les, maar faciliteer

Bewoners weten het vaak erg goed waar zij het over hebben, omdat het initiatief zich vaak afspeelt in hun eigen leefomgeving. Lees daarom de bewoners ook niet de les, maar bied hulp waar zij die nodig hebben. Er zijn een aantal onderwerpen waar veel bewoners geen verstand van hebben en over het hoofd kunnen zien. Thema's waarbij bewoners hulp nodig hebben zijn bijvoorbeeld wetten en regels, aansprakelijkheid en het collectieve belang. Bespreek deze thema's en onderzoek waar de bewoners hulp bij nodig hebben, de rol als oplossingsgerichte ambtenaar (Visie Leefomgeving) past hier bij, en waar zij het zelf kunnen redden.

4.2 Inrichten proces

Om het bewonersinitiatief zo soepel en goed mogelijk te laten verlopen is het handig om een aantal dingen standaard te regelen. Daarom hieronder een aantal zaken die altijd geregeld moeten worden wanneer er met een bewonersinitiatief gestart wordt.

1. Kartrekkers

Het aller belangrijkste bij een bewonersinitiatief zijn de initiatiefnemers zelf. Wanneer je merkt dat deze groep enthousiast, gedreven en betrokken is en doorzettingsvermogen heeft, weet je dat het goed zit. Wat van belang is dat het initiatief niet op de schouders van één persoon komt te liggen, maar zorg ervoor dat er een kerngroepje is die de last samen kan dragen. Het is veel leuker om het samen te doen en als er iemand weg valt, blijft het initiatief overeind staan. Zorg ervoor dat in het begin van het proces echt kennis wordt gemaakt met deze groep en leer ze kennen.

2. Contactpersoon

Voor de initiatiefnemer is het makkelijk om één contactpersoon te hebben. Het contactpersoon moet dan wel iemand zijn die ook daadwerkelijk iets voor hen kan regelen, dus die dicht bij het initiatief staat. Start het initiatief met een persoonlijk gesprek face-to-face en wissel daarna telefoonnummer en mailadres uit, zodat er altijd persoonlijk contact gezocht kan worden. Probeer als contactpersoon ook de relatie te onderhouden.

3. Verwachtingsmanagement

Aan het begin van het proces is het belangrijk om afspraken met elkaar te maken over wat er van elkaar verwacht kan worden. Hierin zijn een aantal dingen belangrijk:

1. Intern afstemmen

Voordat er aan bewoners aangegeven kan worden wat er mogelijk is, is het belangrijk om het initiatief aan collega's voor te stellen. Als er al totaal geen draagvlak binnen de organisatie is voor het initiatief, wordt het lastig om het te realiseren. Neem de opmerkingen en tips van collega's mee in het gesprek of breng collega's in contact met de initiatiefnemers. Ga wel echt voor het initiatief staan.

2. Verwachtingen uitspreken

De volgende stap is om af te spreken wie welke verantwoordelijkheid heeft en wat er van elkaar verwacht kan worden. Welke rol neemt de initiatiefnemer in en welke rol neemt de gemeente in. Vaak ligt de volledige verantwoordelijkheid bij de initiatiefnemer en neemt de gemeente een controlerend en faciliterend rol aan. Het is helemaal niet erg om kaders mee te geven aan bewoners, als deze van te voren maar duidelijk zijn en bewoners nog wel ruimte hebben binnen deze kaders.

3. Praktische afspraken

Het is handig om een aantal praktische zaken af te spreken, bijvoorbeeld hoe snel bewoners antwoord mogen verwachten (het liefst zo snel mogelijk natuurlijk, maar soms heeft een antwoord wat tijd nodig) en op welke manier terugkoppeling plaats vindt.

4. Afspraken nakomen

Het is misschien overdreven om te vermelden, maar het is erg belangrijk om deze afspraken na te komen. Op deze manier verloopt de samenwerking soepel en blijft de energie hoog en het irritatieniveau laag.

4. Draagvlak

Initiatiefnemers kunnen een heel goed initiatief hebben, maar als de buurt het er niet mee eens is, kan het initiatief niet door gaan. Zorg ervoor dat de initiatiefnemers draagvlak creëren in hun eigen buurt. Wanneer het om een gevoelig onderwerp gaat, kan het verstandig zijn om bewoners hierbij te ondersteunen.

5. Aansprakelijkheid

Wanneer bewoners een deel van de openbare ruimte in beheer nemen, willen zijn niet aansprakelijk zijn voor bijvoorbeeld ongelukken die in deze openbare ruimte gebeuren. Bewoners halen verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid nog wel eens door elkaar. Een optie is om de verantwoordelijkheden en de aansprakelijkheid in een contractje vast te leggen. De gemeente blijft aansprakelijk voor wat er in de openbare ruimte gebeurt en communiceer dat ook duidelijk naar de inwoners. Als er zaken rondom aansprakelijkheid en verzekeringen geregeld moeten worden, probeer dat dan zoveel mogelijk voor (of samen met) bewoners te doen. Zij moeten zich vooral bezig kunnen houden met het initiatief en zich hier geen zorgen over hoeven maken.

6. Afstemmen met partijen

Er zijn ook andere partijen die bezig zijn in de openbare ruimte of die met initiatieven van bewoners te maken te maken krijgen. Wanneer bewoners het beheer over nemen van bijvoorbeeld het groen, stem dan met Het Groenbedrijf af dat zij dat niet meer hoeven te doen. Verder is het van belang om in contact te blijven met de sociale teams en de wijkmanagers. Zij weten wat er in een wijk speelt en via hun komen er misschien wel initiatieven binnen waar de gemeente op aan kan haken of waar initiatiefnemers zelf op aan kunnen haken

7. Nazorg

Wanneer het initiatief gerealiseerd is en uiteindelijk goed loopt, houdt het nog niet op. Het is van belang om af en toe eens contact op te nemen om te vragen hoe het gaat. Op deze manier kunnen problemen vroegtijdig verholpen worden. Dit is ook het moment om een compliment te geven als het initiatief nog goed loopt en waardering hiervoor uit te spreken. Op deze manier wordt de relatie onderhouden die op een later tijdstip nog weer van pas kan komen. Degene die het contact onderhoudt is het contactpersoon of het contactpersoon zorgt ervoor dat de nazorg en dus het contact onderhouden met de initiatiefnemer bij een andere collega komt te liggen.

5. Bijlage

5.1 Literatuuronderzoek

Uit het literatuuronderzoek blijkt dat er een aantal factoren zijn die van invloed zijn op het wel of niet (blijven) deelnemen aan participatie door bewoners. Deze factoren kunnen door de gemeente worden beïnvloed, zodat bewoners gaan participeren of het participatieproces in stand gehouden wordt. Hieronder worden de factoren beschreven met daarbij de invloed die de gemeente uit zou kunnen oefenen.

1. Zelfstandigheid

Inwoners willen zelf keuzes kunnen maken over wat hen aangaat en laten dit liever niet aan de professional over (Denters, Tonkens, Verhoeven & Bakker, 2013). Ze willen graag dat iets van henzelf is en waar ze zelf de verantwoordelijkheid voor kunnen dragen (Houwelingen, Boele & Dekker, 2014).

2. Impact

Wanneer inwoners participeren, willen ze het gevoel hebben dat de gemeente iets met hun mening, ideeën of voorstellen doet (Thomas, 2013). De gemeente moet zo georganiseerd zijn dat de inwoner het verschil kan maken in het beleidsproces (Lowndes & Pratchett, 2006; Denters, et al., 2013).

Rol van de gemeente

De gemeente kan een rol spelen in het creëren van zelfstandigheid en impact voor de inwoners door een nieuwe rol aan te nemen, te waarderen en te accepteren en maatwerk te leveren.

1. Nieuwe rol

De gemeente moet leren loslaten en de regie bij de inwoners durven neerleggen (LSA, 2011). Hierbij is het belangrijk dat inwoners hun eigen agenda vast kunnen stellen en budget hebben om hun initiatieven te realiseren (LSA, 2011). Er kan eerst onderzoek gedaan worden om te kijken of de inwoners een taak over kunnen nemen, maar het is ook niet erg als er dingen fout gaan (Bos, Koek, Lie & Taanman, 2013), als er maar geleerd wordt van deze fouten. De nieuwe rol van de gemeente verschuift van beleidsmaker naar procesmanager, stimulator of facilitator (Raad van het openbaar bestuur, 2012; Huyhgen, 2014; Voorberg, 2016). De taak voor de gemeente gaat dan van het maken en controleren van beleid naar gespreken voeren met bewoners en werkzaamheden afstemmen (Voorberg, 2016). In deze nieuwe rol moet de gemeente proberen om soepelere regels op te stellen ten opzichte van burgerinitiatieven (LSA, 2011), zodat inwoners niet te maken krijgen met bureaucratische rompslomp. Als laatste moet de gemeenteraad in het gehele proces niet vergeten worden, want zij zullen ook een andere rol aan moeten nemen en de regie ook meer bij de inwoners moeten neerleggen (Sok & Boss, 2016). De conclusie is dat iedereen binnen de organisatie open zal moeten staan voor de plek die inwoners in gaan nemen (Bos, et al., 2013).

2. Waarderen en accepteren

Burgerinitiatieven beginnen vaak erg klein. Het is belangrijk om deze kleinschaligheid te waarderen en geef het de tijd om te groeien (Voorberg, 2016). Verder moet geaccepteerd worden dat het proces en de uitkomsten anders kunnen zijn dan de gemeente gehoopt had (Kruiter & Van der Zwaard, 2014). De doelen van de gemeente mogen niet voorop staan, want de doelen van inwoner moeten worden gewaard en staan op de eerste plaats.

3. Maatwerk

Wijken en buurten kunnen heel erg van elkaar verschillen. Daarom zal er maatwerk geleverd moeten worden (Hofland, 2014). In de ene buurt zal de gemeente moeten faciliteren en in de andere buurt zullen de inwoners eerst iets meer aan de hand meegenomen moeten worden. Flexibiliteit en sensitiviteit wordt hiervoor verwacht van de gemeente (Raad van het openbaar bestuur, 2012)

3. Vaardigheden en middelen

Mensen verschillen qua interesses, kennis en middelen. Inwoners willen participeren als ze het gevoel hebben dat ze de expertise bezitten om deel te nemen (Thomas, 2013; Denters & Klok, 2010) en er genoeg tijd voor hebben (Dohmen, 2012). Dit gevoel verschilt per leeftijdsgroep, geslacht en opleidingsniveau. Mannen, oudere leeftijdsgroepen en hoger opgeleiden schatten hun participatievaardigheden hoger in dan vrouwen, jongeren en lager opgeleiden (Neulen, 2016). Op dit moment ontbreekt de democratische ervaring bij heel veel inwoners (Kruiter & Van der Zwaard,

2014). Wat blijkt is dat als iemand al eerder maatschappelijk actief is geweest, de betrokkenheid groter is (Denters, et al., 2013).

Rol van de gemeente

De gemeente kan een rol spelen in het geven van vertrouwen aan inwoners dat ze zelf dingen kunnen organiseren en participeren. Dit kan de gemeente doen door naar talenten, vaardigheden en interesses van inwoners te vragen (Nieborg, Voets, & Van den Hoek, 2004). Hier kan de gemeente bij aansluiten en uit opmaken of ze van de eigen kracht van de inwoners uit kunnen gaan of dat middelen en kennis aangedragen moeten worden (Denter, et al., 2013). Van belang is om de kennis en kunde van de inwoners niet te laag in te schatten. Ze kunnen en weten namelijk veel meer dan dat er vaak verwacht wordt (Dohmen, 2012). Inwoners hebben ook de tijd en ruimte nodig om vaardigheden te kunnen ontwikkelen, dus de gemeente zou daar ruimte voor moeten geven (Huygen, 2014) en waardering moeten laten blijken wanneer de inwoners het goed hebben geregeld en uitgevoerd (Hofland, 2014).

4. Eigen belang

Een ander motief om deel te nemen aan participatie is het eigen belang. Inwoners willen best iets voor iemand anders doen, als het voor henzelf ook maar voordelen met zich meebrengt (Denters, et al., 2013). Ze doen het liefst iets voor hun eigen buurt of wijk in plaats van gemeente breed te participeren (Houwelingen, et al., 2014).

Rol van de gemeente

Inwoners gaan voor hun eigen belang, maar de gemeente heeft de taak om zorg te dragen voor het collectieve belang (Huygen, 2014). De gemeente kan hierin de rol als mediator oppakken, zodat initiatieven aan elkaar gekoppeld kunnen worden en deze initiatieven dus meer draagvlak krijgen. Het is een taak van de gemeente om de legitimiteit in de gaten te houden. Iedereen moet gelijke kansen hebben en gelijk behandeld worden (Kruiter & Van der Zwaard, 2014). De ene inwoner is actiever dan de andere inwoner, maar iedereen moet tevreden zijn over de plek waar hij of zij woont.

5. Informatie/communicatie

Inwoners willen helderheid over wat er van hen verwacht wordt en wat ze van de gemeente kunnen verwachten (Voorberg, 2016). Rollen moeten duidelijk gecommuniceerd worden in het begin van het proces, zodat inwoners ook vanaf het betrokken kunnen zijn en weten waar ze aan toe zijn (Houwelingen, et al., 2014).

Rol van de gemeente

Tijdens het participatieproces is communicatie van groot belang. De gemeente moet duidelijk zijn wat er van inwoners verwacht wordt en moeten aan de inwoners vragen wat zij van de gemeente verwachten, waardoor de rollen duidelijk zijn. Het gebruik van verschillende communicatiekanalen is nodig om zoveel mogelijk mensen te bereiken, zodat iedereen betrokken is of kan zijn (Van Hulst, Karsten, Geurtz, Boluijt, Hendriks, Schaap & Wassink, 2009). Wanneer de gemeente helder formuleert, dus in de taal van de inwoner zonder vakjargon (Dohmen, 2012), stimuleert dit de inwoner om te participeren (Hofland, 2014). Communiceren door middel van persoonlijk contact wordt erg gewaardeerd door inwoners (Houwelingen, et al., 2014). Op deze manier kunnen contacten ook beter warm gehouden worden (Custers & Van Geel, 2012). Verder is constante terugkoppeling nodig in het gehele proces (Van Hulst, et al., 2009), zodat iedereen op de hoogte blijft en op de ontwikkelingen kan inspelen. Hierbij komt ook kijken dat de gemeente de inwoners op de hoogte stelt van alle wetten en regels die bij hun initiatieven aan de orde zijn (Boot, 2013), zodat de inwoners niet aan projecten beginnen die eigenlijk niet mogen volgens de wet.

6. Plezier

De inwoner wil niet dat de participatie als een verplichting voelt (Nieborg, et al., 2004). Het moet vooral leuk zijn en blijven (Neulen, 2016) en inwoners moeten het vooral gezellig met elkaar hebben (Nieborg, et al., 2004)

Rol van de gemeente

Het is belangrijk om overleggen met inwoners informeel te houden, dus hou het vooral gezellig met elkaar (Nieborg, et al., 2004). Inwoners participeren in hun vrije tijd, dus ze moeten er wel plezier in hebben om deel te nemen (Neulen, 2016). De gemeente moet er dan ook voor zorgen dat inwoners niet overvraagd worden, want het moet haalbaar voor de inwoners blijven (Dohmen, 2012).

7. Sociale actoren

Sociale motieven om te participeren spelen ook een belangrijke rol. Inwoners zijn bereid om te participeren wanneer vrienden, familie en kennissen ook mee doen (Dohmen, 2012). Verder kunnen inwoners het leuk en interessant vinden om samen met anderen bezig te zijn (Denters, et al., 2013).

Rol van de gemeente

Om de inwoners te laten participeren zou de gemeente eerst de informele netwerken zichtbaar moeten maken (Matthijssen & Van Arum, 2015). Hieruit blijkt of de gemeente gebruik kan maken van de interne samenhang of dat deze eerst nog versterkt moet worden (Denters, et al., 2013). Om inwoners mee te laten doen is het van belang om verbindingen te leggen en relaties aan te gaan met inwoners (Huygen, 2014). Zorg ervoor dat initiatieven regelmatig bezocht worden, het liefst door een vast contactpersoon, zodat vertrouwensbanden aan gegaan kunnen worden (De Rijk, 2016).

Referenties

- Boot, C. (2013). Regel die burgerinitiatieven. Den Haag: Ministerie van BZK.
- Bos, R., Koek, E., Lie, Y., & Taanman, M. (2013). Werken aan burger nabijheid. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- Custers, J., & Van Geel, Y. (2012). Burgers aan zet. Venlo: Raadswerkgroep Stad van Actieve Mensen.
- Denters, B., & Klok, P. J. (2010). Rebuilding Roombeek: Patterns of citizen participation in urban governance. *Urban Affairs Review*, 45(5), 583-607.
- Denters, B., Tonkens, E., Verhoeven, I., & Bakker, J. (2013). Citizens make their neighborhood, Den Haag: Platform 31.
- De Rijk, M. (2016). Maak van bewonersinitiatieven geen beleidsinstrument. *Sociale Vraagstukken*. Verkregen van <http://www.socialevraagstukken.nl/maak-van-bewonersinitiatieven-geen-beleidsinstrument/>
- Dohmen, J. (2012). Vertrouwen in burgers. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.
- Hofland, M. (2014). Burgerparticipatie in de openbare ruimte: Een onderzoek naar de bereidheid van de bewoners van de gemeente Deventer om verantwoordelijkheid te nemen voor het onderhoud van de openbare ruimte in hun buurt. Utrecht: Universiteit Utrecht.
- Houwelingen, P., Boele, A., & Dekker P. (2014). Burgermacht op eigen kracht? Een brede verkenning van ontwikkelingen in burgerparticipatie. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.
- Huygen, A. (2014). Buurthuizen in zelfbeheer. Benodigde kwaliteiten voor zelfinitiatief. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Kruiter, A. J., & Van der Zwaard, W. (2014). Dat is onze zaak: Over eigenaarschap in het publieke domein. Den Haag: Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling.
- Lowndes, V. & Pratchett, L. (2006). "CLEAR: Understanding citizen participation in local government—and how to make it work better". Local Governance Research Unit, De Montfort University Leicester, United Kingdom.
- LSA. (2011). Manifest van actieve wijkbewoners. Arnhem: LSA.
- Matthijssen, P., & Van Arum, S. (2015). De krachten gebundeld: Stappen in buurt- en dorpskracht. Utrecht: Movisie.
- Neulen, S. (2016). Co-creation between citizens and the government: Influence of settings on intention of citizens to join co-creation. Enschede: Universiteit Twente.

- Nieborg, S., Voets, A., & Van den Hoek, K. (2004). Een goeie buurt maak je samen. Amsterdam: Stichting De Wijk is van ons Allemaal.
- Raad van het Openbaar Bestuur. (2012). Loslaten in vertrouwen: Naar een nieuwe verhouding tussen overheid, markt en samenleving. Den Haag: Raad van het Openbaar bestuur.
- Sok, K., & Boss, E. (2016). Tien aandachtspunten voor vernieuwing (in Nieuw Perspectief). Den Haag: Movisie.
- Thomas, J. C. (2013). Citizen, customer, partner: Rethinking the place of the public in public management. *Public Administration Review*, 73(6), 786-796.
- Van Hulst, M.J., Karsten, N., Geurtz, J.C.H.C., Boluijt, B., Hendriks, F., Schaap, L., & Wassink, D.A.J. (2009). Nogmaals aandacht voor bewonersparticipatie. Tilburg: Universiteit van Tilburg
- Voorberg, A. (2016). Vijf tips om burger te betrekken. Ede: Vereniging Stadswerk Nederland.

5.2 Vragenlijst bewoners

1. Het initiatief

- Type project (wie, wat, waar wanneer)
- Wat was je rol? (initiatiefnemer, deelnemer, buitenstaander)
- Hoe ben je met het project in aanraking gekomen? (initiatiefnemer, gemeente, buurt, kennissen, etc.)

2. Motieven

Deelnemen aan initiatief:

- Wat heeft ervoor gezorgd/is de reden dat je mee bent gaan doen?
- Wat zorgt ervoor/is de reden dat je mee blijft doen?
- Speelt er een vorm van eigen belang om deel te nemen aan dit initiatief?
- Doe je mee aan dit initiatief omdat burens, kennissen, vrienden etc. ook mee doen aan dit project?

Niet deelnemen aan initiatief:

- Wat had een reden kunnen zijn om niet mee te doen aan het project?
- Wat kan een reden zijn om te stoppen met het project?

3. Proces tussen gemeente en initiatiefnemers

1. Verantwoordelijkheden

- In hoeverre lag de verantwoordelijkheid bij jullie?
- Wordt deze verantwoordelijkheid als prettig ervaren?
- Zijn er verbeteringen mogelijk?

2. Impact

- In hoeverre heb je het gehad dat jou mening er toe doet?
- Zijn er verbeteringen mogelijk?

3. Vaardigheden

- In hoeverre heb je belemmeringen gevoeld om mee te doen aan het project?
- Zijn er verbeteringen mogelijk?

4. Communicatie

- Hoe verliep de communicatie tijdens het project? Hoe verliep de terugkoppeling?
- Op welke manier is en wordt er gecommuniceerd?
- Zijn verwachtingen naar elkaar uitgesproken?
- Zijn er verbeteringen mogelijk?

5. Plezier

- Is het leuk om mee te doen aan dit initiatief? Wat maakt het zo leuk?
- Zijn er verbeteringen mogelijk?

6. Aansprakelijkheid

- Hoe is de aansprakelijkheid binnen dit initiatief geregeld?
- Zijn er verbeteringen mogelijk?

4. Benodigdheden

- Wat hebben jullie nodig om dit initiatief op gang te houden?
(Denk aan: materiaal, kartrekkers, planning, communicatie, gemotiveerde mensen etc.)
- Wat hebben jullie van de gemeente nodig om dit initiatief op gang te houden?
(Denk aan: hulp bij regelgeving, geld, informatie etc.)

5. Succes

- Wat heeft ervoor gezorgd dat dit initiatief een succes is geworden?
OF
- Wat heeft ervoor gezorgd dat dit initiatief niet goed is afgelopen?
- Welke tips zou jij aan de gemeente mee willen geven?
(Wat zijn de do's en don'ts)

5.3 Vragenlijst ambtenaren

1. Het project

- Type project (wie, wat, waar wanneer)
- Wat was/is je rol binnen het project? (ook initiatiefnemer of facilitator bijv.)
- Hoe ben je met het project in aanraking gekomen? (initiatiefnemer, gemeente, buurt, kennissen, etc.)

2. Motieven

- Wat is/zijn de reden(en) die ervoor heeft/hebben gezorgd dat er is gekozen om inwoners te betrekken in het project, te faciliteren of om geld over te dragen etc.?
- Wat zou een reden kunnen zijn die ervoor kan zorgen dat inwoners niet betrokken zouden moeten worden bij een project?
- Ben je hierover tijdens het proces nog van gedachte veranderd?
- Wat is de reden om het nog een keer zo te doen of niet?

3. Proces tussen gemeente en initiatiefnemers

1. Verantwoordelijkheden

- In hoeverre is er los gelaten en de regie aan inwoners gegeven?
- Zijn er verbeteringen mogelijk?

2. Impact

- Is het resultaat van het project anders dan er van te voren was gehoopt? In hoeverre is dat geaccepteerd?
- Zijn er verbeteringen mogelijk?

3. Vaardigheden

- Hoe is de kennis en kunde van de inwoners ingeschat?
- Hoe bleek deze kennis uiteindelijk te zijn?
- In hoeverre zijn inwoners gewaardeerd en gestimuleerd?
- Zijn er verbeteringen mogelijk?

4. Communicatie

- In hoeverre zijn verwachtingen van elkaar uitgewisseld? Kaders, wetten en regels vermeld?
- Welke communicatiekanalen zijn er gebruikt? Is er persoonlijk contact geweest?
- In hoeverre heeft er constante terugkoppeling plaats gevonden?
- Is er een vast contactpersoon voor de inwoners geweest?
- Zijn er verbeteringen mogelijk?

5. Plezier

- Hebben de inwoners er plezier in?
- Hoe zorgen jullie ervoor dat bewoners er plezier in houden?
- Zijn er verbeteringen mogelijk?

6. Aansprakelijkheid

- Hoe is de aansprakelijkheid binnen dit initiatief geregeld?
- Zijn er verbeteringen mogelijk?

4. Benodigheden

- Wat hebben bewoners nodig om dit initiatief op gang te houden?
(Denk aan: materiaal, kartrekkers, planning, communicatie, gemotiveerde mensen etc.)
- Wat hebben bewoners van de gemeente nodig om dit initiatief op gang te houden?
(Denk aan: hulp bij regelgeving, geld, informatie etc.)

5. Succes

- Wat heeft ervoor gezorgd dat dit initiatief een succes is geworden?
OF
- Wat heeft ervoor gezorgd dat dit initiatief niet goed is afgelopen?
- Welke tips zou jij aan collega's mee willen geven die met bewoners (-initiatieven) te maken krijgt?