

# Het stimuleren en ondersteunen van burgerinitiatief

*Afstudeeronderzoek gericht op de Gemeente Den Haag*



Naam : Joost Groen  
Studentnr : 1909371  
Datum : 10 januari 2018  
Begeleider : Dr. W.J. van Noort  
Tweede lezer : Dr. F. van der Meer  
Opleiding : Management van de Publieke Sector



**Universiteit  
Leiden**

## Voorwoord

Voor u ligt mijn afstudeerscriptie. Het schrijven van deze scriptie over het gemeentelijk stimuleren en ondersteunen van burgerinitiatieven heeft meer inzicht gegeven in de relatie tussen gemeenten en de participerende burger. De samenwerking tussen gemeente en burger binnen het sociaal domein staat en valt met wederzijds vertrouwen. De relatie tussen gemeente en burger verandert voortdurend en is een terugkerend agendapunt.

De wijze waarop een gemeente haar burgers stimuleert tot burgerinitiatief is een bijzonder interessant thema en heeft, nu ik mijn onderzoek heb afgerond, mijn verdere interesse getrokken. Zo ben ik op dit moment aan het solliciteren voor een traineeship ‘samenleving regie’ bij de Gemeente Delft. In dit traineeship is burgerparticipatie één van de centrale onderwerpen.

Door het volgen van de master Management van de Publieke Sector en met name door het doen van dit onderzoek heb ik geleerd om zelfstandig complexe vraagstukken op te lossen. In de master heb ik kennis opgedaan over diverse onderwerpen binnen het sociaal domein, te weten: de voorwaardenscheppende staat, prestatie management, publieke waarden en de logica van de media.

In de verwachting dat de Gemeente Den Haag van mijn onderzoeksresultaten gebruik maakt in de uitvoering van haar actieplan 2016-2020, stel ik volgens afspraak de uitkomst ter beschikking aan de betreffende ambtenaren.

Iedereen die een aandeel heeft in mijn scriptie wil ik bedanken. In het bijzonder dank ik de heer Van Noort voor zijn kritische blik en de begeleiding tijdens het onderzoeksproces. Daarnaast gaat mijn dank uit naar de 113 initiatiefnemers die de enquête hebben ingevuld en de gemeenteambtenaren die bereid waren mee te werken aan een interview. Ook wil ik mijn ouders bedanken die mij wanneer dat nodig was hebben bijgestaan en feedback hebben gegeven. Tenslotte rest mij niets dan u veel plezier te wensen bij het lezen van mijn scriptie.

Joost Groen, 10 januari 2018

## Samenvatting

De rol van burgers in de samenleving wordt steeds groter doordat de overheid terugtreedt en zich beperkt tot het scheppen van voorwaarden. Van burgers wordt verwacht dat zij, wanneer zij niet tevreden zijn over de inrichting van de publieke ruimte, een burgerinitiatief kunnen organiseren om deze te verbeteren. Dit onderzoek geeft antwoord op de vraag hoe de Gemeente Den Haag burgers stimuleert tot een burgerinitiatief en hoe de Gemeente Den Haag het best initiatieven kan ondersteunen.

Deze scriptie is een rapportage van een onderzoek waarin literatuur is bestudeerd en een enquête en verschillende interviews zijn afgenomen. De enquêtevragen zijn zorgvuldig opgesteld en zijn uitputtend omdat de variabelen, die zijn opgesteld aan de hand van het literatuuronderzoek, de basis vormen voor de enquêtevragen. Uiteindelijk is de internetenquête ingevuld door 113 Haagse initiatiefnemers die zich hebben aangemeld bij de MAEX, een platform met initiatiefnemers. Aanvullend zijn er zes interviews afgenomen met zowel initiatiefnemers als gemeenteambtenaren.

Aan de hand van de resultaten zijn richtlijnen voor het beleid met betrekking tot stimuleren van burgerinitiatief opgesteld. Zo dient de gemeente initiatiefnemers altijd serieus te nemen door goed te luisteren en vertrouwen te tonen. Daarnaast dient de gemeente burgers waar nodig te motiveren en te empoweren door een startsubsidie te geven.

De Gemeente Den Haag kan de ondersteuning van burgerinitiatieven verbeteren door hier meer energie in te steken. Daarnaast moet de Gemeente Den Haag de toegankelijkheid verhogen, zich meer inleven in de initiatieven en initiatieven actief begeleiden waardoor zij niet worden geremd door alle gemeentelijke regels en procedures. De inzichten van deze scriptie kunnen, zeker gezien de interesse van de geïnterviewde ambtenaren, van waarde zijn voor de Gemeente Den Haag bij de uitvoering van het participatiebeleid.

Een kanttekening bij dit onderzoek is dat generaliseren niet mogelijk is omdat alleen Haagse burgerinitiatieven zijn onderzocht. Sterk aan het onderzoek is dat er interviews zijn afgenomen en de enquête een hoge respons heeft. Gebruik van beide methoden komt de triangulatie ten goede. In een vervolgonderzoek kan een verdiepingsslag worden gemaakt waarbij het interessant is om onderzoek te doen naar de verschillende subgroepen initiatiefnemers.

## Inhoudsopgave

Voorwoord .....	2
Samenvatting.....	3
Hoofdstuk I: Inleiding .....	5
1.1 Aanleiding.....	5
1.2 Actieplan 2016-2020.....	6
1.3 Centrale vraagstelling en deelvragen .....	8
1.4 Definiëring centrale begrippen.....	8
Hoofdstuk II: Theoretisch kader.....	10
2.1 Drie generaties burgerparticipatie .....	10
2.2 Vraaglogica versus institutionele logica .....	11
2.3 Vier rollen binnen overheden.....	12
2.4 Voorbeelden burgerparticipatie in Eindhoven en Groningen.....	14
2.5 Civic voluntarism model.....	15
2.6 ACTIE-model.....	17
2.7 Twee beleidslijnen in rol van de overheid .....	18
2.8 Projectentrekkers en buurtbewoners .....	19
2.9 Voorwaarden voor het slagen van burgerinitiatieven.....	19
2.10 Samenvatting theorie en grafische weergave .....	20
Hoofdstuk III: Methodologie.....	21
3.1 Case selectie.....	21
3.2 Dataverzameling .....	21
3.3 Conceptualisering & Operationalisering .....	24
3.5 Betrouwbaarheid en validiteit .....	26
Hoofdstuk IV: Resultaten.....	27
4.1 Enquête.....	27
4.2 Interviews met initiatiefnemers.....	34
4.3 Interviews met ambtenaren .....	36
Hoofdstuk V: Analyse .....	38
5.1 Analyse deelvraag 1 .....	38
5.2 Analyse deelvraag 2.....	40
Hoofdstuk VI: Conclusie.....	44
6.1 Conclusie.....	44
6.2 Discussie .....	47
Literatuurlijst.....	50
Hoofdstuk VII: Bijlagen.....	53
7.1 Enquête.....	53
7.2 Vragenlijsten interviews.....	55
7.3 Verwerking interviews .....	57

## **Hoofdstuk I: Inleiding**

### **1.1 Aanleiding**

Nederland vertoont steeds meer de kenmerken van een participatiemaatschappij. De burger wordt steeds mondiger en wil meer participeren bij het nemen van beslissingen. Zo is een duidelijke tendens waar te nemen dat burgers initiatieven ontwikkelen daar waar zij een specifieke behoefte hebben en/of waar het openbaar bestuur vanuit hun perspectief tekort schiet. Deze initiatieven hebben ten doel, door met elkaar samen te werken, de kwaliteit van het eigen en andermans leven te verbeteren. De toename, die de VNG (2015) constateert, in het aantal initiatieven dat door burgers wordt genomen is te verklaren doordat Nederland geen klassieke verzorgingsstaat meer is maar een staat die voorwaardenscheppend is, een enabling state. Onder invloed van deze omslag zijn in de afgelopen decennia tal van bestuurlijke hervormingen doorgevoerd die het openbaar bestuur van Nederland hebben veranderd. De enabling state schept voorwaarden waarbinnen de maatschappij zelf dient te handelen. Gepaard met deze omslag zijn veel overheidstaken gedecentraliseerd en ondergebracht bij gemeenten. Onder invloed van deze bestuurlijke hervormingen is een multilevel-governancestructuur ontstaan waarin meer bottom-up wordt besloten (Van der Meer, 2012).

De mate waarin burgers in de nieuwe structuur dienen te participeren werd duidelijk toen op 1 januari 2015 de participatiewet werd ingevoerd (Rijksverheid, 2015). Deze verandering werd doorgevoerd mede onder invloed van de crisis. Deze wet heeft het doel de staatskosten te drukken door burgers meer verantwoordelijkheid te geven. De rol van burgers is zodoende verschoven van cliënt naar die van coproducent. In de nieuwe rol wordt van burgers verwacht dat zij zelfredzaam zijn en een bijdrage leveren aan de maatschappij. Zij hebben nu naast rechten ook plichten binnen de zogeheten civil society. De overheid verwacht dat burgers, wanneer hen iets aan het hart ligt en zij dit onder de aandacht willen brengen, een burgerinitiatief organiseren.

Volgens Vrielink (2011) is in de behandeling van burgerinitiatieven een belangrijke taak weggelegd voor gemeenten. In de Multi-Level-Governance-structuur die is ontstaan hebben gemeenten een regiefunctie gekregen. Zij beperken zich tot het scheppen van gunstige voorwaarden en grijpen in wanneer dat nodig is. In deze functie hebben gemeenten de rol om burgerinitiatieven, waarin burgers hun verantwoordelijkheid nemen en zelfredzaamheid tonen, te stimuleren en waar mogelijk te ondersteunen. De Rob (2012) stelt: 'Uiteindelijk gaat het erom de vitaliteit van de samenleving aan te spreken. De vitale samenleving mag dan wel bestaan, de overheid die haar ten volle tot bloei laat komen heeft zich nog weinig laten zien.

Inzetten op de vitale samenleving vraagt om een andere overheid met een andere rolopvatting.’ Over de rol die de overheid precies in dient te nemen, is geen algehele overeenstemming. Er zijn aan de ene kant experts die beweren dat elke vorm van overheidsbemoeienis de zelfredzaamheid van de civil society remt. Aan de andere kant neemt men het standpunt in dat actieve interventie van de overheid er voor zorgt dat burgerinitiatieven kunnen opbloeien (Wijdeven, 2013). Overheden zijn dan ook zoekende naar de rol die zij het best kunnen spelen en hoe zij actief burgerschap kunnen bevorderen.

Over de participatiesamenleving, burgerkracht en de burger centraal stellen is veel geschreven maar het blijkt lastig om hier in de praktijk invulling aan te geven. Gemeenten willen enerzijds ruimte bieden aan initiatieven maar anderzijds bepalen gemeenten vaak op eigen houtje wat belangrijk is en welke publieke waarden gerealiseerd moeten worden. Hier hangen gemeenten allerlei prestatienormen en subsidierichtlijnen aan waardoor initiatiefnemers ervaren dat zij worden behandeld als gemeentelijke uitvoeringsorganen.

In dit onderzoeksrapport wordt onderzocht op welke manier de Gemeente Den Haag het beste haar rol kan vervullen en met welk beleid en welke instrumenten gemeenten burgerinitiatieven het best kunnen stimuleren opdat zij opbloeien en de meeste kans van slagen hebben. Dit onderzoek draagt bij aan de bestaande wetenschappelijke kennis over het ondersteunen van burgerinitiatief. Bovendien neemt het aantal burgerinitiatieven toe en zijn overheden nog steeds zoekende naar de juiste wijze om in te spelen op burgers en met hen samen te werken (Peters, 2010). Het onderzoek is waardevol voor de praktijk omdat het handvatten oplevert voor gemeenten hoe zij het beleid, wat betreft het optimaal benutten van de Haagse Kracht, het best kunnen vormgeven (Timmerman, 2014). De volgende paragraaf gaat in op het actieplan van de Gemeente Den Haag met betrekking tot burgerparticipatie.

## **1.2 Actieplan 2016-2020**

De Gemeente Den Haag heeft reeds het actieplan 2016-2020 opgesteld om de komende vier jaren de burgerparticipatie te verhogen (Baldewsingh, 2016). De kern van dit plan wordt in deze paragraaf samengevat. De Gemeente Den Haag wil de komende jaren de Haagse Kracht optimaal benutten, dit staat in het coalitieakkoord ‘Vertrouwen op Haagse Kracht’. Het actieplan gaat over situaties waarin burgers zelf initiatieven nemen of door de gemeente worden uitgenodigd om te participeren. Dit kan door mee te denken, mee te praten of mee te beslissen over gemeentelijk beleid of diens uitvoering. Het plan gaat over hoe tot nieuwe samenwerkingsvormen tussen burgers en overheid kan worden gekomen, waarin het per situatie kan verschillen wie leidt en wie er volgt.

Baldewsingh (2016) stelt dat Den Haag het als gemeente erg lastig vindt om in gelijkwaardig partnerschap te opereren. Deze verhouding tussen burgers en gemeente moet meer in balans zijn wil er op basis van wederkerigheid worden samengewerkt. Burgerinitiatieven kunnen enkel slagen wanneer de overheid ruimte creëert in het beleid. Burgers ondervinden nu veel last van de gemeentelijke inrichting en worden te vaak van de ene afdeling naar de andere afdeling gestuurd. De huidige infrastructuur is niet toegankelijk genoeg en ambtenaren zijn nog te weinig proactief.

Binnen de gemeente Den Haag dienen een aantal cruciale veranderingen te worden doorgevoerd om ervoor te zorgen dat de Haagse Kracht optimaal wordt benut. Dit vraagt een andere manier van werken van de gemeente, te weten: netwerkend werken (Baldewsingh, 2016). De gemeente creëert dan samen met burgers en maatschappelijke organisaties publieke waarden in de stad of wijk, waarbij de gemeente afhankelijk van de context stimulerend of juist faciliterend werkt. Het netwerkend werken dient niet de norm te zijn maar op expliciet gekozen terreinen te worden toegepast.

Om netwerkend te kunnen werken dient de Gemeente Den Haag aan twee voorwaarden te voldoen. Aan de ene kant is het van groot belang dat vanuit de gemeente meer ambtenaren het contact zoeken en onderhouden met partijen in de samenleving. Dit vraagt om een meer actieve houding van ambtenaren. Daarnaast moet de gemeente frontlijnwerkers aanstellen die in de wijk werken, denken vanuit het perspectief van bewoners en dit verbinden met de gemeentelijke wereld. Deze frontlijnwerkers zijn werkzaam op de stadsdelen, hun basis ligt in de Haagse buurten maar zij kennen ook de weg en de taal van het stadhuis. Frontlijnwerkers maken zich sterk voor burgerinitiatieven en creëren energie, daar waar dat in de wijk tekort schiet, door burgers met elkaar te verbinden.

De reden dat netwerkend werken tot op heden niet het gewenste resultaat heeft, komt doordat de Gemeente Den Haag strikt de kaders en regels hanteert, zoals een rechtmatige overheid. Hierdoor worden veel initiatiefnemers geconfronteerd met regels die het initiatief in de weg staan. Ambtenaren dienen de systeemwereld meer los te laten en zich open te stellen om te leren. Dit moet leiden tot een verandering in cultuur, regels en procedures binnen de overheid. Om dit te bewerkstelligen wil de gemeente een platform inrichten dat gespecialiseerd is in participatie en zich focust op de uitvoering van het actieplan 2016-2020. Binnen dit platform werken burgers en ambtenaren samen op basis van wederkerigheid.

Op de stadsdelen wil de Gemeente Den Haag meer per wijk gaan bepalen hoe burgers het best kunnen worden gestimuleerd om te participeren. Zo wil de gemeente de betrokkenheid van burgers vergroten door wijkbudgetten voor participatie te genereren.

In aandachtswijken, waar veel burgers wonen die de Nederlandse taal slecht beheersen en hoge werkloosheid heerst, dienen frontlijnwerkers actief te zijn om tot volwaardige participatie te komen. Frontlijnwerkers dienen naar bewoners toe te gaan en ze in contact te brengen met maatschappelijke organisaties om te voorkomen dat bewoners verstrikt raken in het gemeentelijke oerwoud van regels.

### **1.3 Centrale vraagstelling en deelvragen**

Om de relatie tussen de Gemeente Den Haag en Haagse burgerinitiatieven te onderzoeken is een hoofdvraag opgesteld die wordt beantwoord aan de hand van twee deelvragen. In dit onderzoek staat de volgende vraagstelling centraal:

*Wat is op dit moment de invloed van de gemeente Den Haag op het slagen van initiatieven?*

Deze centrale vraagstelling wordt beantwoord aan de hand van twee deelvragen, te weten:

- 1. Hoe kunnen gemeenten burgers zo stimuleren opdat zij een burgerinitiatief starten?*
- 2. Welke factoren kunnen gemeenten scheppen waardoor burgers tijdens de uitvoering van hun initiatief optimaal worden ondersteund zodat het initiatief een succes wordt?*

### **1.4 Definiëring centrale begrippen**

Het draait in dit onderzoek om de relatie tussen de Gemeente Den Haag en Haagse initiatiefnemers. Om gericht onderzoek te kunnen doen naar deze relatie moeten twee centrale begrippen worden gedefinieerd. Allereerst dient te worden afgebakend wat wel en niet onder een burgerinitiatief wordt verstaan. Dit begrip is in de literatuur niet eenduidig omdat er veel verschillende termen met bijbehorende definities worden gehanteerd. Zo worden burgerinitiatieven ook wel bewonersinitiatieven of particuliere initiatieven genoemd. De vraag, wat nu precies een burgerinitiatief is, is daarom moeilijk te beantwoorden. Hieronder staat een aantal gangbare definities voor het begrip burgerinitiatief.

Een burgerinitiatief is: *een initiatief van één of meer burgers dat onverplicht wordt opgestart ten behoeve van anderen of de samenleving* (VNG, 2010).

Het ministerie van Binnenlandse Zaken (2010) hanteert de volgende definitie: *een initiatief van een of meer burgers of rechtspersonen dat onverplicht wordt opgestart ten behoeve van anderen of de samenleving. Een burgerinitiatief heeft een maatschappelijk belang en geen winstoogmerk.*



Hurenkamp (2006) definieert burgerinitiatieven als volgt: *initiatieven met minder dan 20 actieve leden of vrijwilligers, met (ook) een sociale doelstelling, geen winstoogmerk, die los van professionals en bestuur of in ieder geval op afstand van hen tot stand zijn gekomen.*

Kilic (2008) hanteert de volgende definitie: *Een burgerinitiatief ontstaat wanneer de burger kansen ziet in zijn omgeving en zelf of samen met andere burgers werkt aan de ontwikkeling van iets moois op straat, in de wijk en de stad. De overheid kan een rol hebben bij derde generatie burgerinitiatieven, maar dat hoeft niet. Het speelt in eerste instantie tussen burgers en burgers, en de overheid komt in beeld als de burgers de overheid nodig hebben.*

Analyse van de gegeven definities levert de volgende overkoepelende kenmerken op:

- Een initiatief wordt genomen op vrijwillige basis
- Een initiatief komt zoveel mogelijk uit eigen beweging tot stand
- Een initiatief heeft een maatschappelijk doel
- Een initiatief wordt genomen door burgers omdat zij lokaal iets willen veranderen
- Een initiatief heeft geen winstoogmerk

Op basis van bovenstaande kenmerken is een stipulatieve werkdefinitie opgesteld die in dit onderzoek is gehanteerd. Een burgerinitiatief is: *een maatschappelijk initiatief dat door burgers zelf is georganiseerd en het doel heeft om een verandering in de lokale samenleving te bewerkstelligen.*

Het tweede centrale begrip dat gedefinieerd moet worden is gemeente. De gemeente is een ondergeschikt bestuur: ze bevindt zich op een lager niveau dan de federale Staat, de Gemeenschappen en de Gewesten. De gemeente is geografisch gezien het bevoegdheidsniveau dat het dichtst bij de burger staat. Burgers krijgen daarom te maken met gemeenteambtenaren wanneer zij een initiatief indienen. De gemeente komt in beeld wanneer een initiatiefnemer contact zoekt met een gemeenteambtenaar met het doel om bijvoorbeeld een subsidie of vergunning aan te vragen. De rol die de gemeente inneemt hangt af van de ondersteuning die het initiatief behoeft. Aangezien er op dit moment erg veel ingangen zijn waar burgers terecht kunnen met hun ideeën voor een initiatief is 'gemeente' een overkoepelende term voor alle verschillende medewerkers die vanuit hun vakgebied in aanraking komen met initiatiefnemers of die werken op een participatieafdeling. Dit kunnen ambtenaren zijn die op het stadhuis werken of ambtenaren die werkzaam zijn op een stadsdeel. Gemeente wordt in dit onderzoek gedefinieerd als: *het ambtelijk apparaat waarmee initiatiefnemers te maken krijgen wanneer zij een burgerinitiatief organiseren.*

## **Hoofdstuk II: Theoretisch kader**

### **2.1 Drie generaties burgerparticipatie**

De afgelopen decennia zijn veel overheidstaken gedecentraliseerd. Het bestuur van het publiek domein is zodoende verschoven en meer in handen gekomen van burgers.

Burgerparticipatie heeft volgens Michels (2017) een educatieve functie. Zo ontwikkelen burgers bepaalde competenties wanneer zij participeren in het besluitvormingsproces. Ook krijgen burgers meer vertrouwen in eigen kunnen en de mogelijkheden om de beleidsvorming te beïnvloeden. Bovendien leren burgers beter te luisteren, andermans argumenten te respecteren en eigen voorkeuren te veranderen. Daarnaast heeft participeren een integrerende functie, te weten: door te participeren voelen burgers zich meer betrokken en verantwoordelijk voor de gemeenschap waarin zij leven. Wandersman (z.d.) stelt dat burgerparticipatie een aantal voordelen heeft. Participatie heeft een positief effect op de omgeving omdat burgers over specifieke kennis beschikken en dit inzetten. Daarnaast kunnen burgers zelf invloed uitoefenen op hun omgeving en deze meer afstemmen op de eigen behoeften en waarden. Dit komt de legitimiteit en het draagvlak voor het gevormde beleid ten goede. Burgers kunnen namelijk meedenken en voelen zich hierdoor gehoord. Tenslotte verhoogt participatie het verantwoordelijkheidsgevoel en neemt het vervreemding weg.

Qua burgerparticipatie zijn drie generaties te onderscheiden. Deze generaties bestaan naast elkaar en zijn mettertijd ontstaan (Wijdeven, 2013). De eerste generatie burgerparticipatie kwam op in de jaren 70. Burgers verkregen toen het recht op inspraak, dat zij konden uiten op beleid dat werd vormgegeven. In de jaren 90 ontstond de tweede generatie burgerparticipatie, te weten: coproductie. Bij coproductie worden burgers, indien de overheid dit wenst, tijdens de beleidsvorming betrokken. Het doel hiervan is de kwaliteit van besluitvorming te verhogen en zo ook het draagvlak voor de genomen beslissingen. De derde generatie burgerparticipatie vestigde zich in 2005 toen de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) het rapport 'Vertrouwen in de buurt' publiceerde. Hierin werd een lans gebroken voor het inzetten van de kracht van burgers in en voor de eigen leefomgeving. In deze derde generatie burgerparticipatie doet de overheid het beroep op burgers dat zij meer verantwoordelijkheid nemen. Burgers dienen als coproductent een bijdrage te leveren door een proactieve rol in te nemen. Zij dienen, wanneer zij kansen zien in de eigen omgeving en deze willen benutten, initiatief te nemen en zelf de overheid om steun te vragen bij de uitvoering (Wijdeven, 2013). In deze derde generatie is bij gemeenten een belangrijke taak komen te liggen omdat zij het dichtst bij burgers staan en het aanspreekpunt zijn.

## 2.2 Vraaglogica versus institutionele logica

Gezien de drie beschreven generaties is burgerparticipatie de afgelopen jaren sterk veranderd. Burgers hebben meer verantwoordelijkheden gekregen en dienen zelfredzamer te zijn. Dit past in het beeld van een terugtrekkende overheid die steeds meer een ondersteunende rol inneemt. Toonaangevend, voor de literatuur over derde generatie burgerparticipatie, is het rapport ‘Vertrouwen in de Buurt’ van de WRR (2005). In dit rapport wordt beschreven hoe sociaal kapitaal ontstaat en hoe de betrokkenheid van politici en ambtenaren daarbij het best kan worden vormgegeven. De WRR stelt daarnaast dat sterke buurten en betrokken burgers vragen om een verandering in de bestuurlijke cultuur en om een vernieuwende lokale democratie die met het gezicht naar de samenleving staat.

Gemeenten kunnen burgerbetrokkenheid en burgerparticipatie vergroten door een tweesporenaanpak te hanteren (WRR, 2005). Het eerste spoor is sociale herovering wat de WRR definieert als: “sociale en fysieke interventies, gericht op het vergroten van de leefbaarheid en veiligheid in de publieke ruimte en het realiseren van een evenwichtigere samenlevingsopbouw”. Het tweede spoor is kansgedreven beleid, te weten: “beleid dat zich concentreert op het structureel bestendigen en uitbouwen van de sociale cohesie in buurten”.

De WRR pleit ervoor dat initiatieven meer vanuit de vraaglogica moeten komen in plaats van uit de institutionele logica zoals in de figuur te zien is. Om dit te bewerkstelligen dient de overheid burgers vertrouwen en ruimte te geven om de eigen initiatieven te ontplooien. In het rapport wordt onderscheid gemaakt tussen drie niveaus waarop burgerinitiatieven kunnen ontstaan. Op elk niveau heeft de burger een andere rol en de gemeente dient zich aan te passen (WRR, 2005). Een overzicht wordt hieronder weergegeven

<b>Niveau</b>	<b>Rol van de burger</b>	<b>Rol van de overheid</b>	<b>Operationalisering</b>
Straat	“Handen uit de mouwen-burger”	Weinig, op afstand	Burgerinitiatieven gericht op schoon, heel en veilig
Wijk	Informele leider	Zien, herkennen, benutten	Motiveren, stimuleren groepen burgers
Stad	De ondernemende burger	Facilitator en verbinder	Samenwerking burger en maatschappelijk middenveld

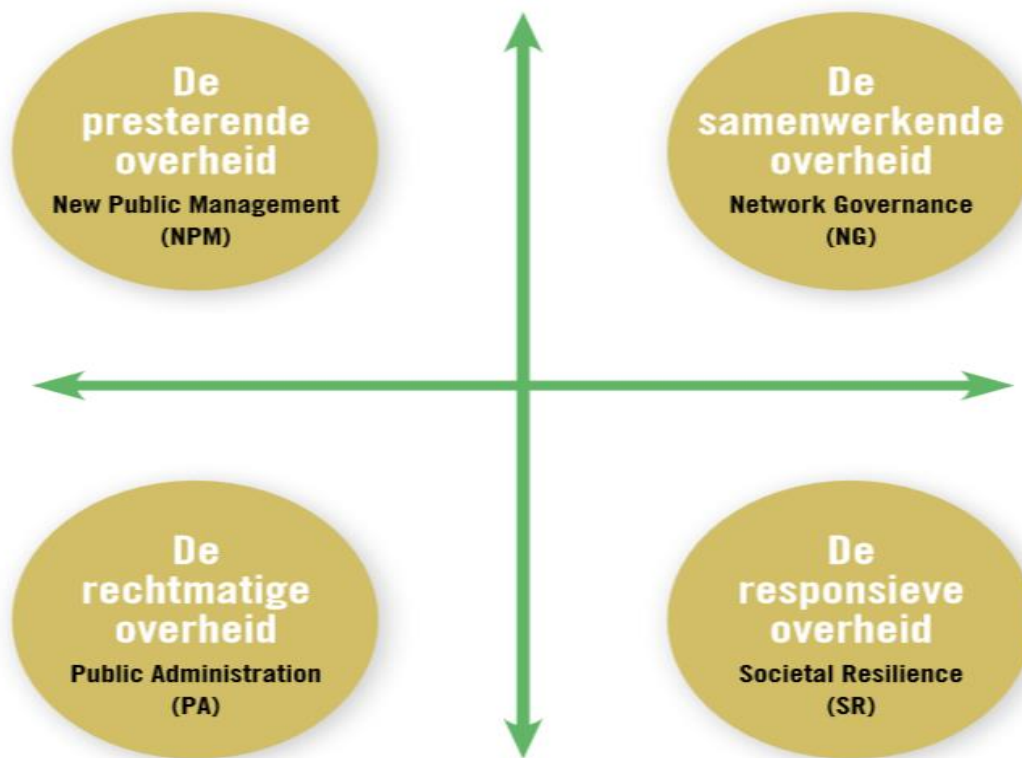
Wanneer op straat een initiatief ontstaat, is de initiatiefnemer iemand die een behoefte waarneemt en aan de slag gaat om deze te vervullen vanuit een maatschappelijk verantwoordelijkheidsgevoel. Deze burger houdt weinig rekening met regels en structuren en gaat recht op zijn doel af. De overheid hoeft bij dergelijke initiatieven niet meer te doen dan ja te knikken of indien nodig middelen te verschaffen (Kilic, 2008).

Op wijkniveau typeert Kilic de burger als een informele leider die vaak beschikt over een uitgebreid netwerk. Een informele leider kan voor een gemeente zeer waardevol zijn omdat hij door zijn netwerk precies weet wat er binnen de wijk speelt en omdat hij veel invloed heeft binnen de betreffende gemeenschap. Kilic stelt dat voor gemeenten deze leiders waardevol zijn omdat via hen de gemeenschap kan worden aangesproken.

Het derde type is de ondernemende burger, die op stadsniveau opereert. Deze burger kenmerkt zich door een sterke mening, macht en middelen. Deze ondernemende burger ziet kansen en heeft een heldere visie hoe deze kansen het best benut kunnen worden. De overheid dient dit soort burgers met elkaar en aan een maatschappelijk doel te verbinden, waarbij de overheid enkel het proces dient te faciliteren opdat de burgers zelf het doel kunnen realiseren. De overheid kan dit soort burgers het best daar inzetten waar de eigen gemeentelijke taken ophouden en in situaties waar zij zelf niet over het netwerk beschikken om de zaken voor elkaar te krijgen (Kilic, 2008).

### **2.3 Vier rollen binnen overheden**

Martijn van der Steen (z.d.), directeur van de Nederlandse School voor Openbaar Bestuur (NSOB), neemt een grote kloof waar tussen burgers en gemeenten. Hij stelt dat een nieuwe vorm van overheidssturing nodig is om burgers en gemeenten dichter bij elkaar te brengen. Dit is essentieel aangezien steeds meer burgers initiatieven nemen en overheden hier volgens hem op in moeten spelen. Naast dat het van belang is dat overheden achterhalen of een initiatief voortkomt uit frustratie of dat burgers een initiatief opzetten omdat ze het leuk of belangrijk vinden, is het van belang dat een overheidsorgaan weet welke kernwaarden centraal staan. Deze kernwaarden bepalen namelijk de rol van een overheidsorgaan. Van der Steen heeft hiertoe vier kwadranten ontworpen met daarin de rollen die overheden kunnen innemen. Deze onderverdeling kan overheden helpen om inzicht te creëren in de eigen rol.



Van der Steen onderscheidt de rechtmatige, presterende, samenwerkende en responsieve overheid. De rechtmatige overheid handelt conform strikte regels en procedures en stelt legitimiteit centraal. De presterende overheid focust zich op het halen van de gestelde doelen, waarbij de regels als instrument worden ingezet om de doelen te bereiken. De regels dienen meer als randvoorwaarden maar de focus ligt op presteren. In de samenwerkende, ook wel netwerkende, overheid staat de samenwerking met andere partijen centraal. Een dergelijke overheid zoekt partners en sluit samen met hen een akkoord over hoe de gestelde doelen door gezamenlijke inspanning bereikt kunnen worden. Een responsieve overheid heeft oog voor alle verschillende initiatieven in de publieke ruimte. Deze overheid dient per initiatief te bepalen of het ondersteuning verdient en of het aansluit bij het eigen beleid.

Alle vier de rollen zijn binnen elke overheidsorganisatie aan de orde. Van der Steen stelt dat een burger die een initiatief neemt een kans is voor de overheid om waarde te creëren in de openbare ruimte. Overheden dienen daarom responsief te zijn met het achterliggende doel dat initiatieven zich uitbreiden, duurzaam worden en ook in andere wijken effect sorteren. Desondanks is dit niet de enige rol die van belang is en dient bij elk initiatief nauwkeurig te worden bepaald hoe deze het beste behandeld kan worden. Volgens van der Steen is leren op dit moment het belangrijkste. 'De lerende ambtenaar' dient vooral ervaring op te doen en op basis van goede argumenten uit te leggen waarom bepaalde keuzes worden gemaakt.

## **2.4 Voorbeelden burgerparticipatie in Eindhoven en Groningen**

In de wetenschappelijke publicatie van Michels (2010) staat de relatie tussen burgers en de overheid in Nederland centraal en worden de effecten uiteengezet wanneer burgers besluiten te participeren. Zoals beschreven aan de hand van de drie generaties burgerparticipatie heeft Nederland een ruime geschiedenis als het gaat om participatie. Denters (2005) stelt dat burgers niet enkel de gemeente dienen te volgen maar dat zij ook zelf initiatief moeten nemen. Toch neemt vaak de overheid de leiding in participatie-projecten. Dit komt doordat Nederland eerst een verzorgingsstaat was en geen actieve houding van burgers werd verlangd. Nu de overheid steeds meer zaken uit handen geeft en aan burgers overlaat vraagt dit een andere houding van burgers, een meer actieve. Burgers nemen nu steeds vaker zelf initiatieven met het doel verbeteringen aan te brengen in de eigen stad, wijk, of straat (Michels, 2010).

Michels (2010) focust in haar publicatie op twee gemeenten, te weten: Eindhoven en Groningen. Burgers uit Eindhoven participeren volgens dit onderzoek om de eigen belangen te verdedigen of om de belangen van anderen die zij vertegenwoordigen. Daarnaast beschouwen zij het doen van suggesties aan de gemeente als een belangrijke taak. Veel Eindhovenaren klagen over de traagheid van ambtenaren in projecten die gezamenlijk worden uitgevoerd. Dit kan enerzijds worden veroorzaakt doordat er veranderingen zijn in het personeel waardoor de verantwoordelijkheden niet duidelijk zijn. Anderzijds werken gemeenten vaak traag wanneer de problematiek van een project meerdere afdelingen raakt. In dit geval moeten ambtenaren veel overleggen en dit kost tijd.

In de gemeente Groningen is gewerkt met wijkbudgetten. Over de besteding van budgetten gaan teams die voornamelijk bestaan uit burgers die worden ondersteund door ambtenaren, woningcoöperaties en welzijnswerkers. Het doel van dit soort teams is het bewerkstelligen van een actieve rol bij burgers in de eigen buurt. Uit het onderzoek van Michels (2010) blijkt dat burgers vaak onzeker zijn over hun rol in het team. Daarnaast blijkt dat burgers veelal niet over de benodigde kennis en expertise beschikken om de haalbaarheid van projecten te beoordelen.

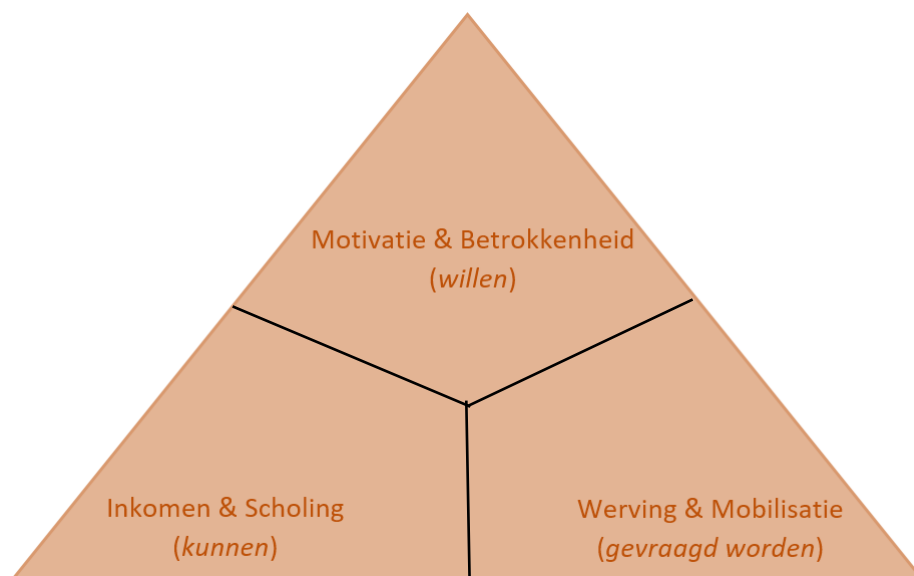
Op basis van de twee cases concludeert Michels dat burgerparticipatie in geen van beide gemeenten de verhouding tussen burgers en overheid heeft verbeterd. De rol die burgers innemen is vooral adviserend. Dit komt doordat andere actoren een belangrijkere rol innemen binnen het beleidsvormingsproces. Een belangrijke vraag is in hoeverre burgerparticipatie de democratische besluitvorming beïnvloedt. Michels (2010) stelt dat participerende burgers te typeren zijn omdat zij veelal over dezelfde eigenschappen bezitten.

Zowel de Gemeente Eindhoven als de Gemeente Groningen hadden moeite om een representatieve afspiegeling van de burgers te bereiken. Veel burgers die participeren zijn hoog opgeleide mannen die ouder zijn dan 50 jaar. Vrouwen, etnische minderheden, jongeren en laagopgeleide mensen participeren dus in mindere mate. Michels stelt dat deze participatieverschillen geen invloed hebben op de democratie omdat burgers altijd zelf de keuze hebben of zij wel of niet willen participeren.

Michels (2010) toont aan dat veel burgers die participeren enthousiast zijn en gedreven door het gevoel dat zij bij kunnen dragen aan het verbeteren van hun omgeving. Omdat burgers meestal uit passie of betrokkenheid handelen kan de teleurstelling groot zijn wanneer een partij, waarmee wordt samengewerkt, niet aan de verwachtingen voldoet. In de samenwerking met gemeenten gebeurt dit regelmatig doordat gemeenten volgens de regels en procedures handelen en hierdoor niet in het tempo meekunnen van participerende burgers. In dit soort gevallen kan het ertoe leiden dat burgers afhaken en aan volgende projecten niet meer deelnemen. Gemeenten kunnen dit voorkomen door transparant te zijn en duidelijkheid te scheppen over de eigen rolverdeling en over wat zij van burgers verwachten (Michels, 2010).

## 2.5 Civic voluntarism model

Om te verklaren wanneer burgers wel al dan niet participeren en een burgerinitiatief starten, wordt het Civic voluntarism model van Verba, Schlozman en Brady (1995) gehanteerd. In dit model stellen de auteurs dat burgers participeren wanneer zij willen, kunnen en gevraagd worden, zoals hieronder schematisch weergegeven.



De eerste factor in het model is motivatie & betrokkenheid (willen). Voorbeelden van motivatie zijn eigenbelang en invloed. Het model behandelt daarnaast twee soorten betrokkenheid, te weten: psychologische betrokkenheid bij politiek en betrokkenheid bij een probleem (Rubenson, 2000). Wanneer sprake is van de tweede vorm neemt met name de kans toe dat participatiegedrag optreedt.

In het model is inkomen & scholing (kunnen) de tweede factor. Verba et al stellen dat burgers met een hoger inkomen en burgers die beter geschoold zijn, eerder zullen participeren. Hurenkamp et al (2006) bevestigt dit door te stellen dat hoogopgeleide burgers vaak initiatief nemen en dit ook relatief vaak tot een succes weten te brengen. Dit komt doordat zij over de benodigde bureaucratische vaardigheden beschikken, te weten: in staat zijn de toegang tot subsidiekanalen te vinden, durven de wethouder te bellen en weten hoe een vergunning aan te vragen.

De derde factor is werving & mobilisatie (gevraagd worden). Volgens het model spelen vrienden, familie, collega's en instanties een belangrijke rol in het stimuleren van participatie. Burgers zullen zodoende eerder een burgerinitiatief opzetten wanneer zij hierin gestimuleerd en gefaciliteerd worden (Timmerman, 2014). In de participatieverordening (2014) komt naar voren dat de meest genoemde reden om niet te participeren 'onbekendheid' is. Veel Haagse burgers zijn niet op de hoogte van de participatiemogelijkheden (Jagt, 2014).

Over de manier waarop gemeenten burgerinitiatieven het best kunnen stimuleren, is weinig duidelijk. Dit komt doordat elke initiatiefnemer en elk initiatief zijn eigen kenmerken en omstandigheden heeft. Deze context is bepalend voor hoe gemeenten burgerinitiatieven het best dienen te behandelen. Er ligt daarom een belangrijke rol bij gemeenten op het gebied van participatiebevordering. Gemeenten hebben onder andere de taak actieve burgers te ondersteunen, te scouten, te enthousiasmeren om over te gaan tot actie, te empoweren door hen 'in hun kracht te zetten' en om als gids op te treden door actieve burgers wegwijs te maken in de ambtelijke wereld en te helpen de vele procedures te doorlopen (Wijdeven, 2013). Aangezien elke burger en elk initiatief anders is, door de context waarin hetgeen zich afspeelt, moeten overheden de handswijze afstemmen op het initiatief waarbij het vanuit de vraaglogica dient te redeneren (WRR, 2005). Maatwerk, waarbij de gemeente rekening houdt met de individuele omstandigheden en behoeften van burgers, is daarom van groot belang (WRR, 2012). Om maatwerk te bevorderen wordt het Civic voluntarism model als uitgangspunt genomen, door vast te stellen hoe het ervoor staat wat betreft de motivatie & betrokkenheid, inkomen & scholing en werving & mobilisatie. Maatwerk kan geleverd worden door in te spelen op de motivatie, te empoweren en uit te nodigen (Wijdeven, 2013).



## 2.6 ACTIE-model

Denters et al. (2013) hebben het ACTIE-model vervaardigd. De drie centrale concepten van Civic Voluntarism model zijn door Denters verder uitgewerkt. In het model wordt gesteld dat een vijftal factoren bepaalt of burgers initiatiefrijke zijn en of dit uiteindelijk succes heeft. Hieronder worden de factoren kort beschreven.

‘Animo’ heeft betrekking op de motivatie van burgers om het initiatief gestalte te geven. Dit is een mix van sociale motieven en persoonlijke doelen. De gemeente moet ruimte aan burgers laten maar dient niet het beleid uit het oog te verliezen. Wanneer de gemeente een subsidie geeft dienen niet tal van voorwaarden, passend bij de gemeentelijke regelgeving, te worden gegeven. Deze bureaucratische ballast kan demotiverend werken.

‘Contacten’ heeft betrekking op de lijntjes die initiatiefnemers hebben met buurtgenoten en organisaties (intern) en met overheden en instanties (extern). Vooral de externe contacten vormen een knelpunt voor initiatieven omdat zij de weg niet kennen bij de gemeente, scholen, woningcoöperaties, welzijnsinstellingen of buurtverenigingen. Een gemeente kan bijeenkomsten organiseren waar burgers elkaar maar ook externen kunnen vinden om zodoende hun netwerk uit te breiden.

‘Toerusting’ gaat over de mate waarin initiatieven beschikken over middelen, tijd, kennis en skills. Overheden hebben de taak om de balans te vinden in het aanreiken van ondersteuning en het loslaten door uit te gaan van de eigen kracht van burgergroepen.

‘Inbedding’ heeft betrekking op de manier waarop een overheidsorgaan is ingericht om initiatieven te ondersteunen. Een gemeente is van oudsher ingericht op het uitvoeren van het eigen beleid volgens de eigen regels. Wanneer initiatiefnemers, die werken op basis van enthousiasme en in korte tijd veel willen bereiken, samenwerken met een gemeente worden zij veelal geremd door diens procedurele kaderstelling. Een overheidsorganisatie kan dus in meer of mindere mate openstaan voor de logica van initiatiefnemers (ad hoc-beleid) of houdt juist vast aan de logica van instanties.

‘Empathie’ staat voor het inlevingsvermogen van organisaties in burgerinitiatieven en de getoonde betrokkenheid. Initiatiefnemers zijn hierbij op zoek naar een luisterend oor, waardering en erkenning.

Gemeenteambtenaren dienen, voordat zij bepalen hoe een burgerinitiatief het best kan worden behandeld, de vijf factoren te inventariseren. Bij animo moet bijvoorbeeld de vraag worden gesteld of de gemeente kan aansluiten bij de motieven van het initiatief of dat moet worden bijgestuurd om het initiatief meer aan te laten sluiten bij het gemeentelijk beleid.

## **2.7 Twee beleidslijnen in rol van de overheid**

Wat betreft de rol van de overheid in relatie tot het burgerinitiatief zijn twee beleidslijnen waarneembaar, te weten: de generieke en de specifieke beleidslijn (Verhoeven en Oude Vrielink, 2011). Volgens de generieke beleidslijn dient de overheid op het initiatief en de creativiteit van burgers te vertrouwen door hen vooral ruimte te geven. Hierin ligt het initiatief duidelijk bij de burgers en faciliteert de overheid enkel waar en wanneer dat nodig is. De WRR en de ROB hebben hiervoor twee sleutelbegrippen in het leven geroepen, te weten: vertrouwen en loslaten. De twee raden onderstrepen het belang van beide door te stellen dat burgers inventief zijn, tot veel bereid en veel vitaler dan ambtenaren denken (WRR, 2012). Vertrouwen is daarom het kernbeginsel binnen een samenleving die insteekt op burgerbetrokkenheid. Dit vertrouwen van ambtenaren in burgers en van burgers in ambtenaren is niet vanzelfsprekend en dit vraagt veel energie van beide kanten (Wijdeven, 2013). Een veelgenoemd knelpunt tussen burgers en ambtenaren ligt hem in het verschil in logica. De logica van burgers verschilt sterk van de logica van ambtenaren. Deze logica's confronteren de leefwereld van burgers met de systeemwereld van de overheid. Zo past in het wereldbeeld van ambtenaren niet altijd het idee dat burgers ook experts kunnen zijn. Aan de andere kant stellen ambtenaren in het contact met burgers veelal de eigen processen centraal. Deze verschillen bemoeilijken het aangaan van samenwerkingen en het hebben van vertrouwen in elkaar (WRR, 2012).

Volgens de andere lijn, de specifieke beleidslijn is het burgerinitiatief meer een middel waarmee in achterstandswijken gemeenschapszin kan worden opgeroepen en de democratie kan worden bevorderd (Verhoeven & Oude Vrielink, 2012). In achterstandswijken zijn deze twee waarden regelmatig in beperkte mate aanwezig. De overheid ziet burgerinitiatieven als middel om mensen, daar waar dat nodig is, dichterbij elkaar te brengen. De overheid stimuleert burgers om initiatief te nemen door hen te motiveren. Ook ondersteunt de overheid de burgerinitiatieven waarbij zij aanvullen en ervoor waken niet het eigenaarschap van het initiatief over te nemen.

Wanneer de overheid een initiatief stimuleert of ondersteunt is de wijze waarop gecommuniceerd wordt essentieel. De informatieverstrekking en communicatie vanuit de overheid naar de burgers dient gericht en passend voor de doelgroep te zijn (Wijdeven, 2013). Burgers participeren eerder wanneer zij tevreden zijn over de informatie die zij ontvangen. Ongerichte en onbegrijpelijke communicatie schiet zijn doel zeggezegd voorbij. Wijdeven (2012) vult aan dat een gemeenteambtenaar in het contact dat hij heeft met actieve burgers, enthousiast dient te zijn door zijn waardering uit te spreken en positieve aandacht te geven.

Daarnaast wordt van gemeenteambtenaren ondernemerschap verwacht, evenals, empathisch talent en informeel leiderschap om onderbouwd 'nee' te zeggen tegen initiatiefnemers (Wijdeven, 2012). Overheidsbemoeienis kan (echter) ook een negatieve werking hebben. Dit gebeurt wanneer burgers niet serieus worden genomen, het vertrouwen wordt beschaamd wanneer een gemeente bijvoorbeeld niet reageert, actieve burgers overvraagd worden en wanneer de bureaucratische procedures te ingewikkeld zijn (WRR, 2005).

## **2.8 Projectentrekkers en buurtbewoners**

Overheden dienen enerzijds dus vooral ruimte te laten aan initiatiefrijke burgers, maar anderzijds dienen zij indien nodig te ondersteunen (Wijdeven, 2012). Dit geldt vooral voor de initiatieven die niet goed hun weg in de bureaucratie van deze overheden kunnen vinden. Initiatiefnemers moeten vooral doen en niet beperkt worden door regels en instituties. Afstand en bewegingsruimte zijn voor hen erg belangrijk. Wijdeven maakt het onderscheid tussen twee soorten initiatiefnemers; 'projectentrekkers' en 'buurtbewoners'.

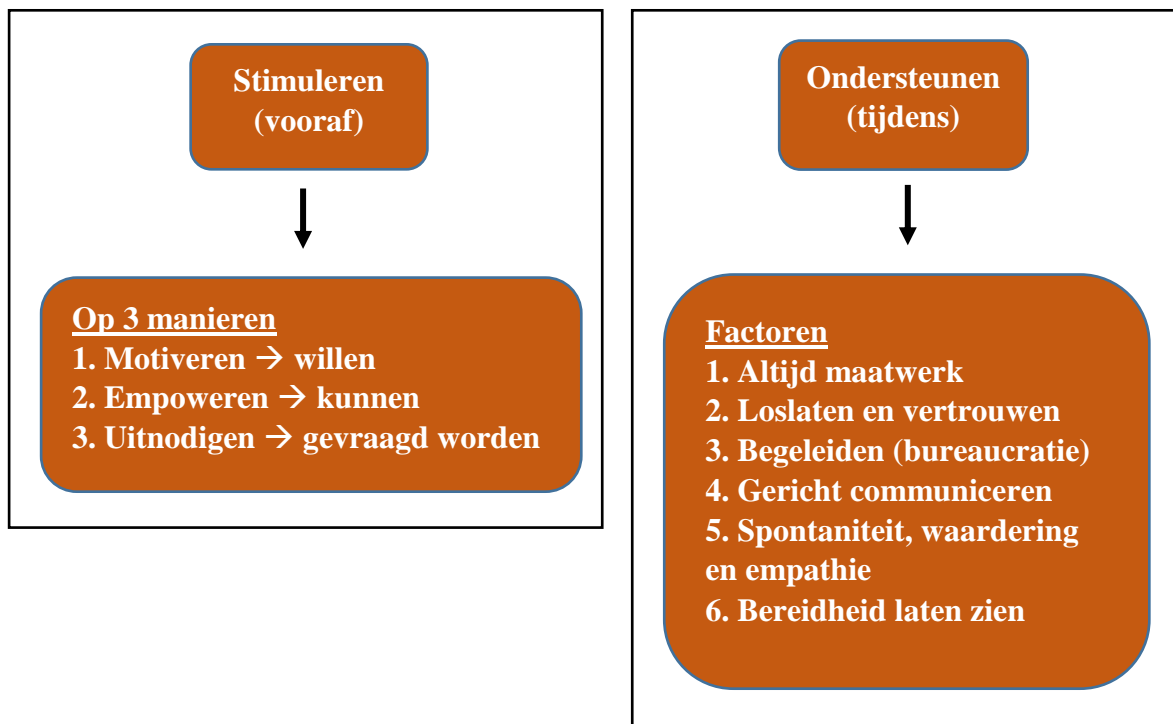
Projectentrekkers behoeven rugdekking in de vorm van empowerment. Dit dient te worden gedaan door een gemeenteambtenaar die de projecttrekker ondersteunt door vertrouwen te geven wanneer dat nodig is en de weg te wijzen in het oerwoud der regels en instanties. Een vaak meer omvangrijk burgerinitiatief dat is opgezet door buurtbewoners behoeft rugdekking van iemand bij de gemeente die op gepaste afstand het initiatief beschermt (Wijdeven, 2012). Deze gemeenteambtenaar, die de rol inneemt van een projectleider, dient de voortgang van het proces te waarborgen en moet ervoor zorgen dat de initiatiefnemers al hun energie in het initiatief kunnen steken (WRR, 2005).

## **2.9 Voorwaarden voor het slagen van burgerinitiatieven**

Pröpper en Steenbeek (1999) hebben algemene voorwaarden opgesteld die van invloed zijn op het slagen van burgerinitiatieven. Allereerst is openheid van groot belang omdat er beleidsruimte dient te zijn waarbinnen burgers kunnen handelen. Daarnaast dient de participatie een meerwaarde te hebben voor zowel de burger als de gemeente. Een initiatief dient dus in het beleid van de gemeente te passen. Ook wordt de kans van slagen van een burgerinitiatief groter wanneer sprake is van een stevige samenwerking tussen gemeente en initiatiefnemers. Hiervoor zijn een goede persoonlijke verhouding, wederzijdse afhankelijkheid en een samen gekozen samenwerkingsstructuur nodig. Tenslotte dienen het initiatief en de gemeente te beschikken over genoeg tijd en bereidheid om aan het probleem te werken. (Pröpper et al, 1999).

## 2.10 Samenvatting theorie en grafische weergave

Deze laatste paragraaf van het theoretisch kader bestaat uit een model waarin de belangrijkste theoretische informatie grafisch is weergegeven. In de theorie staat centraal hoe gemeenten burgers kunnen stimuleren om een burgerinitiatief te nemen en hoe gemeenten burgerinitiatieven tijdens de uitvoering een initiatief het best kunnen ondersteunen. In het model is zichtbaar dat gemeenten op drie manieren kunnen stimuleren. Wat de juiste (combinatie van) manier(en) is hangt af van het burgerinitiatief. De gemeente moet ervoor zorgen dat het initiatief wil, kan en gevraagd wordt. Wanneer een initiatief voldoende middelen heeft en besluit over te gaan op de uitvoering kan de gemeente dit ondersteunen door, daar waar en wanneer nodig, aan te vullen. De verschillende theorieën uit het theoretisch kader vullen elkaar aan. Er zijn zes factoren opgesteld die volgens de verschillende theorieën van belang zijn in de ondersteuning van burgerinitiatieven. Deze factoren staan in onderstaande figuur.



## **Hoofdstuk III: Methodologie**

### **3.1 Case selectie**

De onderzoeksopzet van deze scriptie is deductief aangezien het doel van het onderzoek is om de bestaande theorie aan te vullen over het stimuleren en ondersteunen van burgerinitiatieven (Bryman, 2012). In dit onderzoek staat centraal hoe Haagse burgers het best door de Gemeente Den Haag kunnen worden gestimuleerd om een burgerinitiatief te starten en welke factoren bepalend zijn in de ondersteuning en tot succes leiden. Op deze manier wordt de invloed van de Gemeente Den Haag op initiatieven onderzocht.

Dit onderzoek is een surveyonderzoek, aangevuld met een aantal interviews, waarin middels een internetenquête de thematiek is bestudeerd binnen de Gemeente Den Haag. De Gemeente Den Haag is als case genomen omdat in Den Haag veel burgerinitiatieven worden geïnitieerd. Hierdoor is het mogelijk onderzoek te doen naar een grote populatie aan burgerinitiatieven in een relatief kleine omgeving (Binnenlands Bestuur, 2016). Daarnaast zet de Haagse overheid sterk in op burgerparticipatie. Enkele beleidsvoorbeelden zijn ‘Vertrouwen op Haagse kracht’ en ‘Actieplan burgerparticipatie’ (Baldewsingh, 2016).

### **3.2 Dataverzameling**

#### Literatuuronderzoek

Bij bijna elk wetenschappelijk onderzoek vormt een uitgebreid literatuuronderzoek, ook wel deskresearch, de basis. De belangrijkste inzichten die het literatuuronderzoek hebben opgeleverd, zijn verwerkt in het theoretisch kader. Een voordeel van literatuuronderzoek is dat veel informatie online staat en vrij toegankelijk is. Een nadeel is dat de onderzoeker geen invloed heeft op de literatuur. Hierdoor verschilt de context vaak met die van de eigen casus. Hierdoor sluit literatuur niet altijd aan bij de onderzoeksvragen die onderzoekers zelf formuleren. In dit onderzoek is literatuuronderzoek gedaan waarbij gebruik is gemaakt van de sneeuwbalmethode. Dit houdt in dat van de belangrijke artikelen de literatuurreferenties zijn opgezocht en bestudeerd enzovoorts, totdat dit proces niets meer opleverde.

#### Enquête

Naast het literatuuronderzoek is een kwantitatieve dataverzamelmethode ingezet, te weten: de internetenquête. Middels de enquête is numerieke data verzameld. Met deze enquête is veel data verzameld en zijn er statistische analyses uitgevoerd. Met behulp van deze analyses zijn verbanden gelegd tussen de uitkomsten van verschillende enquêtevragen.

Een ander voordeel van de enquête is dat de antwoorden niet beïnvloedbaar zijn door de onderzoeker, waardoor de objectiviteit wordt gewaarborgd. Een nadeel van de enquête is dat de vragen en antwoorden in zeker zin oppervlakkig zijn omdat achterliggende motivaties lastig te achterhalen zijn. Om, waar mogelijk en wenselijk, toch de motivatie van respondenten te achterhalen is zoveel mogelijk een open antwoordmogelijkheid toegevoegd.

De enquêtevragen zijn zorgvuldig opgesteld en zijn uitputtend omdat de belangrijkste inzichten, die zijn verkregen in het literatuuronderzoek en samengevat zijn in figuur 1, de basis vormen voor de enquêtevragen. Hierdoor is met behulp van de enquête inzicht verkregen in hoe de Gemeente Den Haag burgers kan stimuleren een initiatief te nemen en hoe de gemeente initiatieven het best kan ondersteunen tijdens de uitvoering.

De enquête is op 24 oktober 2017 verstuurd naar een populatie van 174 Haagse initiatiefnemers. Deze populatie bestaat uit alle initiatiefnemers die hun initiatief hebben aangemeld bij de MAEX Den Haag. Deze populatie kon relatief eenvoudig worden benaderd omdat bij elk initiatief het emailadres van de betreffende contactpersoon staat vermeld (MAEX, 2017). De MAEX is een index waar informatie te vinden is over burgerinitiatieven in Nederland. Deze website dient als online transactieplatform waar de waarde van initiatieven en wat ze toevoegen aan hun doelgroep en omgeving zichtbaar wordt. De MAEX fungeert hierdoor als verbindende schakel tussen gemeente, initiatief en het bedrijfsleven (Binnenlands bestuur, 2016). MAEX stelt dat veel initiatieven met uitvoeringsproblemen te maken hebben als zij willen samenwerken met overheden. De missie van MAEX is het samenspel tussen de leefwereld en de systeemwereld te bevorderen.

De enquête die onder de beschreven populatie is afgenomen is gemaakt op SurveyMonkey.com en stond uit van 24 oktober 2017 tot 18 november. Op 1 en 2 november zijn de respondenten die tot dan toe nog niet hadden gereageerd opgebeld. De uiteindelijke respons bedraagt 113 van de 172 initiatieven. Dit is een percentage van 66%.

SurveyMonkey.com is een website die in de basis gratis is. Om de resultaten optimaal te kunnen analyseren is een klein bedrag betaald om toegang te krijgen tot de extra opties van SurveyMonkey. De enquête meet de mening van de respondenten omtrent het stimuleren en ondersteunen van burgerinitiatieven door de gemeente Den Haag. De vragen zijn sterk geformuleerd met het doel elke vorm van ambiguïteit te voorkomen (Punch, 2006). Aan het einde van de enquête is een ruimte waar de respondenten hun antwoorden kunnen toelichten of opmerkingen over de stellingen kunnen geven. De enquête bestaat uit 8 vragen en is opgenomen in bijlage I.

## Interviews

Ondanks de hoge respons op de enquête zijn er aanvullend in totaal zes semigestructureerde interviews afgenomen. In deze interviews zijn de meest opvallende enquêteresultaten besproken aan de hand van een vragenlijst. De antwoorden op de vragen moeten meer betekenis geven aan de resultaten van de enquête. Er zijn, om de enquêteresultaten uit meerdere perspectieven te bekijken, zowel initiatiefnemers als gemeenteambtenaren geïnterviewd. De vragenlijsten zijn opgenomen in bijlage II.

De geïnterviewde initiatiefnemers zijn geselecteerd op basis van de antwoorden die zij hebben gegeven bij de enquête. Er zijn in totaal tien respondenten benaderd met de vraag of zij mee wilden werken. Al deze respondenten gaven eerder in de enquête aan hun antwoorden toe te willen lichten. Om deze reden zijn juist deze initiatiefnemers benaderd met de vraag of zij mee wilden werken aan een interview als vervolg op de enquête. Uiteindelijk waren vier initiatiefnemers bereid om mee te werken aan een interview. In deze interviews zijn steeds de ingevulde antwoorden besproken en zijn per initiatiefnemer de achterliggende redenen, voor de antwoorden die zij eerder gaven, achterhaald. De interviews zijn telefonisch afgenomen in december 2017 en zijn opgenomen met een audiorecorder om bepaalde stukken terug te kunnen luisteren. De kern van de interviews is uitgewerkt en opgenomen in bijlage III.

Daarnaast zijn twee gemeenteambtenaren geïnterviewd. Het doel van deze interviews was te achterhalen hoe zij vanuit gemeenteperspectief naar burgerinitiatieven kijken en specifiek naar de rol van gemeenteambtenaren. Er zijn ook vragen gesteld over in hoeverre een aantal externe factoren het slagen van burgerinitiatieven beïnvloedt. De geïnterviewde ambtenaren zijn via mijn begeleider de heer van Noort benaderd. De interviews waren semigestructureerd en de opvallende enquêteresultaten zijn hierin besproken. Deze twee interviews zijn ook in december 2017 afgenomen. De kern van de interviews is uitgewerkt en opgenomen in bijlage III.

Omdat het op korte termijn niet mogelijk was meer interviews af te nemen met gemeenteambtenaren zijn dezelfde vragen digitaal voorgelegd aan een aantal gemeenteambtenaren die zijn benaderd via LinkedIn. Hierbij is een aantal zoektermen gebruikt, te weten: participatie, burgerinitiatief, Haagse Kracht en Gemeente Den Haag. Zodoende is met twintig gemeenteambtenaren contact gezocht. Uiteindelijk zijn de vragen door zeven ambtenaren beantwoord. De antwoorden hebben een verbredende en aanvullende functie op de uitkomsten van de gehouden interviews.

### 3.3 Conceptualisering & Operationalisering

#### Deelvraag 1

Omdat in dit onderzoek antwoord wordt gegeven op twee deelvragen wordt het proces van conceptualisering en operationalisering ook tweemaal doorlopen. Deelvraag 1 luidt:

*Hoe kunnen gemeenten burgers zo stimuleren opdat zij een burgerinitiatief starten?*

Conceptualisering van de afhankelijke variabele (nieuw burgerinitiatief) van deelvraag 1 levert de volgende definitie op: ‘een maatschappelijk initiatief dat door burgers zelf is georganiseerd en het doel heeft om een verandering in de lokale samenleving te bewerkstelligen.’ De onafhankelijke variabele (met resultaat stimuleren) wordt als volgt gedefinieerd: ‘verplaatsen in de context waarin burgers zich bevinden en daardoor de stimulering bieden die zij behoeven. Gemeenten kunnen stimuleren door te motiveren, empoweren of uit te nodigen.’ Operationalisering van de variabelen levert concrete indicatoren op waardoor de concepten meetbaar zijn (Punch, 2006). Een ‘nieuw burgerinitiatief’ moet aangemeld zijn bij MAEX Den Haag, een platform met initiatiefnemers.

Wanneer de onafhankelijke variabele ‘met resultaat stimuleren’ wordt geoperationaliseerd op basis van de literatuur levert dit deze concrete indicatoren op:

- Motiveren, door:
  - o Beloning aan te bieden
  - o Enthousiasme over te brengen
  - o Burgers serieus te nemen
- Empoweren, door:
  - o Subsidie te verstrekken
  - o Tijd te creëren/beschikbaar te stellen
  - o Cursussen en bijscholingen aan te bieden
  - o Toegang tot de gemeentelijke subsidiekanalen te communiceren
  - o In contact te brengen met anderen
- Uitnodigen, door:
  - o Communicatie over de mogelijkheid van een bijeenkomst voor burgers
  - o Communicatie dat burgers een subsidie aan kunnen vragen voor een idee

Met behulp van de indicatoren zijn de afhankelijke variabele en de onafhankelijke variabele meetbaar en is het mogelijk te verklaren hoe de Gemeente Den Haag met resultaat burgers kan stimuleren opdat zij een burgerinitiatief starten.



## Deelvraag 2

Voor deelvraag 2 is hetzelfde proces van conceptualisering en operationalisering doorlopen.

Deelvraag 2 luidt:

*Welke factoren kunnen gemeenten scheppen waardoor burgers tijdens de uitvoering van hun initiatief optimaal worden ondersteund zodat het initiatief een succes wordt?*

De afhankelijke variabele (succesvol burgerinitiatief) wordt als volgt gedefinieerd: 'Een burgerinitiatief is succesvol wanneer een initiatiefnemer aangeeft dat het doel van het initiatief is bereikt. De onafhankelijke variabele (ondersteunende factoren) wordt als volgt gedefinieerd: 'Factoren die gemeenten kunnen scheppen opdat de kans toeneemt dat een burgerinitiatief een succes wordt, te weten: maatwerk, gerichte communicatie, loslaten en vertrouwen, empathie, begeleiden en bereidheid.' De relatie tussen deze twee variabelen staat in deze deelvraag centraal. Wanneer de variabelen worden geoperationaliseerd levert dit concrete indicatoren op waardoor de concepten meetbaar zijn (Punch, 2006). Een burgerinitiatief is succesvol als:

- De doelstelling volgens de initiatiefnemer is bereikt

Aangezien op de MAEX-index ook burgerinitiatieven staan die hun doel niet hebben behaald, worden zowel succesvolle als niet succesvolle initiatieven onderzocht. Hierdoor is het onderzoek X/Y-centered (Punch, 2006). Er wordt namelijk zowel op de afhankelijke als de onafhankelijke variabele gevarieerd. Indien is vastgesteld of een burgerinitiatief wel al dan niet succesvol is wordt onderzocht in hoeverre de Gemeente Den Haag condities heeft geschapen ter ondersteuning. Wanneer de onafhankelijke variabele 'ondersteunende factoren' wordt geoperationaliseerd op basis van het theoretisch kader, levert dit de volgende indicatoren op:

- Maatwerk leveren, door:
  - In te spelen op de context van elk initiatief
  - Benodigde energie in het initiatief te steken
- Gericht communiceren, door:
  - De boodschap af te stemmen op de doelgroep
  - De mogelijkheden wat betreft ondersteuning te verhelderen
- Loslaten en vertrouwen, door:
  - Ruimte te bieden aan burgers in de uitvoering
  - Verantwoordelijkheid af te staan aan burgers en hen eigenaar te maken

- Spontaniteit, waardering en empathie tonen, door:
  - o Assertief te zijn in de communicatie
  - o Complimenten te geven voor bereikte resultaten
  - o Interesse, betrokkenheid en affiniteit in initiatief te tonen
  - o Te luisteren naar initiatiefnemers
- Begeleiden (bureaucratie), door:
  - o Burgers wegwijs te maken in gemeentelijke procedures
  - o Burgers te ondersteunen in het doorlopen van strikte regelgeving
  - o Ruimte te geven aan initiatiefnemers qua regelgeving
- Bereidheid laten zien, door:
  - o Tijd in initiatief te steken
  - o Geld in initiatief te steken

Met behulp van de indicatoren zijn de afhankelijke en de onafhankelijke variabele meetbaar en gemaakt. Hierdoor is het mogelijk te verklaren welke factoren de Gemeente Den Haag ter ondersteuning kan scheppen zodat de kans toeneemt dat burgerinitiatieven een succes worden.

### **3.5 Betrouwbaarheid en validiteit**

Wanneer een soortgelijke enquête over een jaar weer onder deze onderzoekspopulatie wordt afgenomen zullen de resultaten naar verwachting hetzelfde zijn. Ook wanneer een andere onderzoeker het onderzoek zou uitvoeren moet deze tot dezelfde resultaten komen omdat de objectiviteit hoog is (Verhoeven, 2003). De betrouwbaarheid van de gekozen methode is hoog, aangezien het instrument altijd hetzelfde meet.

De interne validiteit is op zijn beurt relatief hoog omdat middels concrete indicatoren gemeten wordt wat dit onderzoek beoogd te meten. Hierdoor zijn conclusies getrokken tussen de onafhankelijke en de afhankelijke variabele. De externe validiteit en het domein van generalisatie is beperkt omdat in dit onderzoek enkel burgerinitiatieven zijn bestudeerd binnen de Gemeente Den Haag (Bryman, 2012). De representativiteit is hoog wanneer meer dan 50 initiatiefnemers de enquête invullen en is laag als de respons minder dan 50 respondenten bedraagt (Verhoeven, 2003). De waarde van de resultaten van dit onderzoek kan middels een deductief vervolgonderzoek worden vergroot wanneer de gevormde conclusies worden getoetst door bijvoorbeeld ook burgerinitiatieven in andere gemeenten te bestuderen. Dit onderzoek is voorsnog uitsluitend op de gemeente Den Haag gericht.

## Hoofdstuk IV: Resultaten

In dit hoofdstuk zijn de resultaten opgenomen die middels de enquête en de interviews zijn verkregen. In de eerste paragraaf worden de resultaten per enquêtevraag weergegeven. Van de resultaten die verkregen zijn middels de interviews is de kern in paragraaf 2 en 3 beschreven.

### 4.1 Enquête

De enquêteresultaten zijn met behulp van tabellen overzichtelijk weergegeven. De opvallendste cijfers staan in het rood en worden telkens kort besproken. Daarnaast zijn de meest voorkomende uitspraken, die bij de open antwoordmogelijkheden zijn gegeven, weergegeven. Van deze belangrijkste resultaten is in hoofdstuk VI een uitgebreide analyse te lezen. Om de deelvragen van dit onderzoeksrapport uiteindelijk te kunnen beantwoorden zijn de resultaten gefilterd met behulp van het enquêteprogramma SurveyMonkey. Door te filteren is het mogelijk om bepaalde groepen respondenten, die bij één of meer vragen hetzelfde antwoord hebben ingevuld, te onderscheiden. Bij sommige enquêtevragen zijn de resultaten weergegeven voor de geslaagde en de niet geslaagde initiatieven om meer inzichten te creëren. Bij sommige vragen is dit niet gedaan omdat de verkregen respons te minimaal is.

#### Vraag 1: Is het doel van uw initiatief bereikt?

De uiteindelijke respons op de enquête bedraagt 113. Hiervan hebben 55 respondenten aangegeven dat het doel van hun initiatief is bereikt. 18 respondenten geven aan dat het doel niet is geslaagd en 40 respondenten hebben de vraag met een ander antwoord beantwoord. Aan de open antwoorden valt op dat er veel initiatieven nog niet zijn afgerond.

Tabel 1: alle initiatieven

	Geslaagd
Ja	55
Nee	18
Anders	40
Totaal	<b>113</b>

#### Vraag 2: In hoeverre beschikte u (het initiatief) over de benodigde tijd, kennis, middelen en vaardigheden?

Uit tabel 2 blijkt dat de meeste initiatieven over de benodigde kennis en vaardigheden beschikten, respectievelijk 90% en 93%. Van de respondenten geeft echter 32% aan dat zij als initiatiefnemers niet over de benodigde tijd beschikten om het initiatief uit te kunnen voeren.

Opvallend is dat 62% van de respondenten aangeeft dat zij over onvoldoende middelen beschikten. Hiermee worden overwegend financiële middelen bedoeld waarmee het initiatief georganiseerd kan worden.

Tabel 2: respons alle initiatieven

	Voldoende		Onvoldoende	
	%	Aantal	%	Aantal
Tijd	67,57%	75	32,43%	36
Kennis	90,18%	101	9,82%	11
Middelen	38,39%	43	61,61%	69
Vaardigheden	92,86%	104	7,14%	8

In tabel 3 staan de resultaten van 55 respondenten die hebben aangegeven dat hun initiatief niet is geslaagd. Hierin zijn soortgelijke percentages terug te vinden als in de voorgaande tabel. Zo komt duidelijk naar voren dat zij bijna allen over voldoende kennis (95%) en vaardigheden (96%) beschikten. Van de respondenten geeft 27% dat zij niet over de benodigde tijd beschikten. 53% geeft aan dat zij over onvoldoende middelen beschikten.

Tabel 3: respons geslaagde initiatieven

	Voldoende		Onvoldoende	
	%	Aantal	%	Aantal
Tijd	72,73%	40	27,27%	15
Kennis	94,55%	52	5,45%	3
Middelen	47,27%	26	52,73%	29
Vaardigheden	96,36%	53	3,64%	2

Van de 18 initiatieven die niet zijn geslaagd geeft bijna elk initiatief aan dat zij over voldoende kennis en vaardigheden beschikten. Van deze respondenten geeft 61% aan dat zij over voldoende tijd beschikten en 17% over voldoende middelen.

Tabel 4: respons niet geslaagde initiatieven

	Voldoende		Onvoldoende	
	%	Aantal	%	Aantal
Tijd	61,11%	11	38,89%	7
Kennis	100,00%	18	0,00%	0
Middelen	16,67%	3	83,33%	15
Vaardigheden	94,44%	17	5,56%	1

### Meest opvallende resultaten

- Bijna alle burgerinitiatieven beschikken over voldoende kennis en vaardigheden
- 47% van de geslaagde burgerinitiatieven beschikt over voldoende middelen
- 17% van de niet geslaagde burgerinitiatieven beschikt over voldoende middelen

### Vraag 3: Hoe heeft de gemeente u gestimuleerd om het initiatief te starten?

Uit tabel 5 blijkt dat de respondenten aangeven dat de Gemeente Den Haag burgers met name probeert te stimuleren een burgerinitiatief te nemen, door hen te in contact te brengen met anderen en door hen te motiveren. Daarnaast valt op dat de gemeente niet inzet op het begeleiden van initiatieven in het te doorlopen proces. In de opmerkingen bij deze vraag komt veel terug dat respondenten zich gestimuleerd voelen doordat de gemeente een zogenoemde startsubsidie geeft. Daarnaast geven veel respondenten aan dat de gemeente in het begin enthousiast is maar dat de aandacht en medewerking tijdens de uitvoering vaak afneemt.

Tabel 5: respons alle initiatieven

	Wel		Niet	
Uitgenodigd tot actie	38,89%	42	61,11%	66
Kennis en vaardigheden aangevuld	25,00%	27	75,00%	81
In contact gebracht met anderen	64,81%	70	35,19%	38
Gemotiveerd	50,93%	55	49,07%	53
Begeleid in het te doorlopen proces	17,59%	19	82,41%	89

In tabel 6 is te zien dat de gekleurde percentages beduidend hoger liggen dan die in tabel 5. Geslaagde initiatieven zijn meer in contact met anderen gebracht en gemotiveerd door de gemeente.

Tabel 6: respons geslaagde initiatieven

	Wel		Niet	
Uitgenodigd tot actie	50,00%	26	50,00%	26
Kennis en vaardigheden aangevuld	28,85%	15	71,15%	37
In contact gebracht met anderen	73,08%	38	26,92%	14
Gemotiveerd	65,38%	34	34,62%	18
Begeleid door het te doorlopen proces	19,23%	10	80,77%	42

#### **Meest opvallende resultaten**

- 73 % van de geslaagde burgerinitiatieven en 65% van alle initiatieven is in contact gebracht met anderen
- 65% van de geslaagde burgerinitiatieven en 51% van alle initiatieven is gemotiveerd door de gemeente
- 82% van alle burgerinitiatieven is niet begeleid in het te doorlopen proces

Vraag 4: Wat moeten gemeenten in ieder geval doen om burgers te stimuleren een initiatief te starten?

Op de vraag hoe de Gemeente Den Haag burgers dient te stimuleren opdat zij een initiatief starten geeft 27% aan dat de gemeente burgers dient te motiveren. Dit dient, blijkt uit de open antwoorden, vooral te gebeuren door initiatiefnemers serieus dient te nemen. Hierdoor blijven zij gemotiveerd en zullen zij het initiatief doorzetten. Onder serieus nemen valt: vertrouwen tonen in het initiatief, erkennen, waardering tonen, luisteren, afspraken nakomen, het initiatief centraal stellen, verbindingen leggen en toegankelijk zijn. Daarnaast geven veel respondenten aan dat het geven van een startsubsidie een stimulerende werking heeft en dat de gemeente zich actief meewerkend dient op te stellen. Uitnodigen tot actie en het actief aan de hand nemen, scoren respectievelijk 15 en 16%.

Tabel 7: respons alle initiatieven

Motiveren	26,79%	30
Uitnodigen tot actie	15,18%	17
Actief aan de hand nemen en waar nodig aanvullen	16,07%	18
Anders	41,96%	47

**Meest opvallende resultaten**

- Veel respondenten geven aan dat actief stimuleren niet nodig is maar dat de gemeente initiatiefnemers motiveert door de burger en zijn initiatief serieus te nemen
- 27% van alle initiatieven geeft aan dat de gemeente dient te motiveren

Vraag 5: Wat vond u van de ondersteuning die de gemeente bij de uitvoering van het initiatief heeft geboden?

Totaal heeft 68% van de respondenten aangegeven dat zij de ondersteuning van de gemeente tijdens de uitvoering van het initiatief voldoende of zwak vonden.

Tabel 8: respons alle initiatieven

	Goed	Voldoende	Zwak	Onvoldoende
Gemeentelijke ondersteuning	17,12%	36,94%	30,63%	15,32%

44% van de respondenten van geslaagde initiatieven geeft aan dat zij de ondersteuning van de gemeente tijdens de uitvoering van het initiatief voldoende vonden. 24% geeft aan dat zij de ondersteuning als goed hebben ervaren en 25% als zwak. Gemiddeld is de beoordeling voor de ondersteuning voldoende met een lichte neiging naar zwak.

Tabel 9: respons geslaagde initiatieven

	Goed	Voldoende	Zwak	Onvoldoende
Gemeentelijke ondersteuning	23,64%	43,64%	25,45%	7,27%

Bij elkaar heeft 88% van de respondenten van niet geslaagde initiatieven aangegeven dat zij de ondersteuning van de gemeente tijdens de uitvoering van het initiatief als zwak of onvoldoende hebben ervaren.

Tabel 10: respons niet geslaagde initiatieven

	Goed	Voldoende	Zwak	Onvoldoende
Gemeentelijke ondersteuning	5,88%	5,88%	47,06%	41,18%

### Meest opvallende resultaten

- De geslaagde burgerinitiatieven beoordelen de gemeentelijke ondersteuning gemiddeld als voldoende.
- De niet geslaagde burgerinitiatieven beoordelen de gemeentelijke ondersteuning gemiddeld als zwak tot onvoldoende.

### Vraag 6: Waar lagen de knelpunten in de samenwerking met de gemeente?

De knelpunten in de samenwerking met de gemeente liggen gezien de percentages met name in de ingewikkelde bureaucratische regelgeving. 55% van de respondenten die deze vraag hebben beantwoord geven aan dat zij dit als knelpunt hebben ervaren. De open antwoorden die gegeven zijn bevestigen dit beeld. De respondenten geven aan dat ambtenaren te veel de regels naleven en hierdoor traag handelen. Hierdoor lijken ambtenaren niet betrokken en vinden respondenten het te lang duren voordat concrete actie wordt ondernomen.

Tabel 11: respons alle initiatieven

Ingewikkelde bureaucratische regelgeving	54,55%
Geen wederzijds vertrouwen	16,36%
Veel controle van gemeente en weinig ruimte in uitvoering	20,91%
Weinig spontaniteit, waardering en empathie vanuit gemeente	34,55%
Anders	51,82%

In tabel 12 is te zien dat geslaagde initiatieven de ingewikkelde regelgeving het meest als knelpunt hebben ervaren. Daarnaast ligt het percentage dat rood is beduidend (22% in plaats van 35%) lager dan in tabel 11.

Tabel 12: respons geslaagde initiatieven

Ingewikkelde bureaucratische regelgeving	53,70%
Geen wederzijds vertrouwen	12,96%
Veel controle van gemeente en weinig ruimte in uitvoering	16,67%
Weinig spontaniteit, waardering en empathie vanuit gemeente	22,22%
Anders	50,00%

Uit tabel 13 blijkt dat niet geslaagde initiatieven de spontaniteit, waardering en empathie van de gemeente als voornaamste knelpunt hebben ervaren.

Tabel 13: respons niet geslaagde initiatieven

Ingewikkelde bureaucratische regelgeving	44,44%
Geen wederzijds vertrouwen	33,33%
Veel controle van gemeente en weinig ruimte in uitvoering	27,78%
Weinig spontaniteit, waardering en empathie vanuit gemeente	61,11%
Anders	44,44%

### Meest opvallende resultaten

- 55% van alle burgerinitiatieven ervaart de ingewikkelde regelgeving als grootste knelpunt
- Traagheid in gemeentelijk handelen wordt vaak als knelpunt genoemd
- 22% van de geslaagde burgerinitiatieven ervaart gebrek aan spontaniteit, waardering en empathie als knelpunt in de samenwerking met de gemeente
- 61% van de niet geslaagde burgerinitiatieven ervaart gebrek aan spontaniteit, waardering en empathie als knelpunt in de samenwerking met de gemeente

### Vraag 7: Wat vindt u dat gemeenten moeten doen in het ondersteunen van initiatieven?

In tabel 14 is te zien dat de respondenten van mening zijn dat elke aangegeven factor belangrijk tot heel erg belangrijk is in de gemeentelijke ondersteuning van burgerinitiatieven. De drie factoren die het meest positief scoren zijn het wegwijs maken in de regelgeving, het tonen van waardering en empathie en de bereidheid laten zien om tijd en energie in ondersteuning te steken. Uit de open antwoorden die de respondenten hebben gegeven blijkt dat veel respondenten aangeven dat gemeenten burgers wegwijs dienen te maken in de procedures die moeten worden doorlopen om een burgerinitiatief te starten en in praktijk uit te voeren. Dit dient de gemeente te doen door een bemiddelende functie in te nemen en burgers te begeleiden indien zij dit nodig hebben.



Tabel 14: respons alle initiatieven

	Heel erg belangrijk	Belangrijk	Neutraal	Niet belangrijk	Helemaal niet belangrijk
<b>Wegwijs in regelgeving</b>	44,64%	41,96%	13,39%	0,00%	0,00%
Vertrouwen geven	39,09%	39,09%	15,45%	4,55%	1,82%
Maatwerk	41,82%	36,36%	17,27%	3,64%	0,91%
<b>Waardering en empathie</b>	39,45%	53,21%	4,59%	0,92%	1,83%
Passend communiceren	39,09%	44,55%	14,55%	0,91%	0,91%
Afstand en ruimte	30,36%	45,54%	19,64%	0,89%	3,57%
<b>Tijd en energie</b>	44,64%	41,07%	14,28%	0,00%	0,00%

### Meest opvallende resultaten

- Wegwijs in regelgeving, waardering en empathie, en tijd en energie zijn voor burgerinitiatieven de belangrijkste factoren.
- De gemeente dient burgers wegwijs te maken in de procedures en te begeleiden indien nodig

Vraag 8: *Als u de gemeente zou zijn, wat zou u dan doen om burgerinitiatieven beter te ondersteunen?*

In deze open vraag keren bepaalde elementen in de antwoorden vaker terug. In de antwoorden van de respondenten valt een aantal aan elkaar verwante zaken op, te weten:

- Veel respondenten beginnen in hun antwoord op deze open vraag over een gebrek aan een netwerk. Er is behoefte om met elkaar in contact te komen en om kennis met elkaar uit te wisselen.
- De gemeente moet minder uitgaan van regels, meer luisteren en proberen elk initiatief te zien en in te zetten als middel om maatschappelijke doelen te bereiken.
- De gemeente dient de toegankelijkheid om een burgerinitiatief te starten te verhogen. Hier worden verschillende mogelijkheden voor aangedragen, te weten: burgers meer wegwijs maken in hoe zij een initiatief kunnen starten en uitvoeren door een stappenplan aan te bieden, een stedelijke campagne lanceren over burgerinitiatieven.
- Ook is de houding van gemeenteambtenaren een knelpunt waar initiatiefnemers tegenaan lopen. Zij vinden ambtenaren vaak traag, passief en ongeïnteresseerd. Men heeft behoefte aan enthousiaste projectleiders op de behandeling van burgerinitiatieven die luisteren en waardering tonen voor de burger en zijn initiatief.
- Tenslotte wordt veel genoemd dat de gemeente meer maatwerk dient te leveren en moet voorkomen dat initiatiefnemers van het kastje naar de muur worden gestuurd.

### Soort initiatieven

In de inleiding van dit onderzoek staat de werkdefinitie van een burgerinitiatief. Eén van de kenmerken van een burgerinitiatief is dat het een maatschappelijk doel dient. In onderstaande tabel staan de thema's waar de respondenten van de enquête hun initiatief aan verbonden.

<b>Thema</b>	<b>Aantal</b>	<b>Percentage</b>
Sociale cohesie	42	37%
Wijk- en buurtontwikkeling	29	26%
Groen en openbare ruimte	20	18%
Netwerk en Platform	17	15%
Leefbaarheid	17	15%
Duurzaamheid en energie	16	14%
Educatie	16	14%
Zorg en welzijn	16	14%
Jongeren	13	12%
Armoede en sociale uitsluiting	13	12%
Arbeidsmarkt	9	8%
Wonen	7	6%
Cultuur	7	6%
Sport en bewegen	6	5%
Ouderen	6	5%
Integratie en vluchtelingen	5	4%
Emancipatie	3	3%
Veiligheid	2	2%

#### **4.2 Interviews met initiatiefnemers**

In deze paragraaf is de kern van de interviews beschreven. Hierin is onderscheid gemaakt tussen de interviews die zijn afgenomen met initiatiefnemers en de interviews die zijn afgenomen met gemeenteambtenaren aangevuld met de informatie die is verkregen door een aantal gemeenteambtenaren via LinkedIn vragen voor te leggen.

Uit de interviews, die zijn afgenomen met de initiatiefnemers, komt een aantal resultaten naar voren. Allereerst valt op dat de initiatiefnemers ambtenaren typeren als goed geschoolde, maar weinig flexibele en weinig ondernemende gemeentemedewerkers. Hierin verschillen ambtenaren van de initiatiefnemers die worden gedreven door het enthousiasme voor de eigen zaak.

### Invloed van complexiteit

Uit de interviews blijkt dat relatief eenvoudig uitvoerbare initiatieven die aansluiten bij het gemeentebeleid veelal enthousiast door gemeenteambtenaren worden ontvangen en direct worden opgepakt. Daarentegen blijkt dat initiatiefnemers van meer complexe initiatieven zich vaak ergeren aan de traagheid waarmee gemeenteambtenaren werken. Dit wordt door een aantal zaken veroorzaakt. Complexe initiatieven zijn veelal stads breed en behoeven daarom veel aandacht van verschillende ambtenaren, die zowel op de stadsdelen als op het stadhuis werken. Wanneer de ambtenaren op het stadhuis zich met een initiatief bemoeien gaat er relatief veel tijd overheen voordat een initiatief doorgang krijgt. Dit komt doordat er een uitgebreide belangenafweging moet worden gemaakt en moet worden bepaald in hoeverre een initiatief binnen het gemeentelijk beleid past. Dergelijke afwegingen zijn veelal afdeling overkoepelend. Om de ergernissen bij initiatiefnemers te beperken moet de samenwerking tussen verschillende gemeenteafdelingen geïntensiveerd worden. Hiermee wordt voorkomen dat ambtenaren van verschillende afdelingen onnodig langs elkaar heen werken en dat initiatiefnemers van het kastje naar de muur worden gestuurd.

### Toegankelijkheid

Daarnaast geven de geïnterviewde initiatiefnemers aan dat zij de toegankelijkheid onvoldoende vinden. Het is volgens hen erg onduidelijk waar informatie is te vinden over het organiseren van een burgerinitiatief. Zij zien graag dat de website van de Gemeente Den Haag wordt vernieuwd zodat informatie over het verkrijgen van een subsidie of vergunning sneller vindbaar is. De initiatiefnemers stellen dat het opzetten van één loket, waar alle initiatieven kunnen worden ingediend en vragen kunnen worden gesteld over burgerparticipatie, zou helpen de toegankelijkheid te verhogen.

### Twee werelden

De respondenten stellen dat de knelpunten tussen initiatiefnemers en ambtenaren die het beleid uitvoeren van de gemeente wordt veroorzaakt door het verschil in twee werelden. Initiatiefnemers redeneren vanuit de leefwereld en ambtenaren vanuit de systeemwereld. Deze discrepantie is verantwoordelijk voor de kloof tussen beiden. De geïnterviewde initiatiefnemers geven aan dat het een hoop kostbare tijd bespaart wanneer beide werelden volgens hetzelfde format werken en dezelfde taal hanteren. Door in de voorbereiding minder eisen te stellen aan initiatieven wordt de drempel voor veel burgers verlaagd om met hun ideeën op de Gemeente Den Haag af te stappen.

## Eigenaarschap

Uit de interviews blijkt dat initiatiefnemers zelf graag eigenaar blijven van het initiatief. Nu worden veel burgerinitiatieven geprofessionaliseerd. Dit werkt niet stimulerend voor burgers om te participeren. Daarnaast moet de gemeente ervoor zorgen dat ambtenaren aandacht blijven geven aan initiatieven zodat initiatiefnemers de energie kunnen steken in het initiatief en niet in het regelen van randvoorwaarden. Ambtenaren moeten daarom inschatten in hoeverre initiatiefnemers in staat zijn en de wens hebben om zelf het initiatief uit te voeren. Zodoende wordt de input van burgers maximaal benut. Een manier om burgers vele verantwoordelijkheid te geven is het beschikbaar stellen van wijkbudgetten. Door met deze budgetten te werken, wordt iedere wijk zelf verantwoordelijk voor het opzetten van initiatieven.

### **4.3 Interviews met ambtenaren**

Uit de interviews met ambtenaren en de antwoorden op de vragenlijst komt een aantal zaken naar voren. Ambtenaren typeren initiatiefnemers op hun beurt als ondernemend, maatschappelijk betrokken en sociaal. Daarnaast stellen zij dat initiatiefnemers beschikken over veel doorzettingsvermogen en dat zij een duidelijk beeld hebben van wat en hoe ze zaken willen.

## Verschillende ambtenaren

Er komt een duidelijk onderscheid naar voren tussen ambtenaren die op een stadsdeel werken en ambtenaren die op het stadhuis werkzaam zijn. De afstand tot de burger is op het stadsdeel veel kleiner dan op het stadhuis. Dit is te zien aan de manier waarop stadsdeelambtenaren zich hard maken voor initiatieven uit de eigen buurt. Zij lobbyen namens een burgerinitiatief op het stadhuis om een subsidie of vergunning te krijgen. Deze groep ambtenaren schipperen tussen de leef- en systeemwereld. Op dit moment worden er frontlijnwerkers aangesteld die als brugfunctie werken tussen stadhuis en de participerende burgers. Deze frontlijnwerkers hebben affiniteit met de wijken binnen het betreffende stadsdeel en weten door hun netwerk de weg op het stadhuis. Deze frontlijnwerkers hebben de taak om ondersteuning op maat te bieden aan burgers die een initiatief willen ontwikkelen. De ambtenaren op het stadhuis hechten daarentegen erg veel aan het geformuleerde beleid. Zij nemen de gemeentelijke regels en procedures nauw en kunnen zich beperkt verplaatsen in het perspectief van burgers. Zij leven in de systeemwereld.

### Focus op outcome

De gemeenteambtenaren geven aan dat de regelgeving meer op de outcome, het effect, moet worden gericht in plaats van op het resultaat. Dit creëert meer ruimte in de uitvoering omdat de regels en procedures, die leidend zijn voor de manier waarop de outcome moet worden bereikt, minder strikt geformuleerd kunnen worden. Dit vraagt een meer creatieve houding van ambtenaren. Een dergelijke werkwijze is op de stadsdelen eenvoudiger in te voeren dan op het stadhuis waar de focus ligt op het naleven van de regels. Bij het minder centraal stellen van de gemeentelijke regels hoeft het bedrijven van goed en rechtmatig bestuur niet in gevaar te komen. Gemeenteambtenaren dienen hiertoe telkens een uitgebreide belangenafweging te maken en de gemaakte keuzes transparant en helder te communiceren. Wanneer de gemeente dit goed doet blijven burgers op de hoogte van het proces en worden zij gehoord.

### Communicatie

De geïnterviewde ambtenaren zijn kritisch op de communicatie binnen de Gemeente Den Haag. Zij stellen dat communicatie essentieel is en dat vaak verkeerde verwachtingen ontstaan door een te gebrekkige communicatie. Hierdoor ontstaat frustratie aan de kant van initiatiefnemers terwijl er achter de schermen vaak van alles gebeurt. Doordat dit niet gecommuniceerd wordt hebben initiatiefnemers het gevoel dat zij zitten te wachten op ambtenaren die blijven hangen in de overlegstructuur en de vele regels. Met name wanneer ambtenaren op het stadhuis de lead hebben in de ondersteuning van een burgerinitiatief is dit het geval. Dit komt door de grotere afstand tussen de ambtenaar en initiatiefnemers. Juist deze ambtenaren dienen meer inlevingsvermogen te tonen door minder op de beperkende kaders te focussen en meer in mogelijkheden te denken.

### Proceseigenaar

In de interviews komt naar voren dat ambtenaren zich niet verantwoordelijk genoeg voelen voor de initiatieven die bij hen binnen komen. Ambtenaren zouden proceseigenaar moeten zijn van elk initiatief dat wordt ingediend en dienen het als hun taak te beschouwen om het maximale uit goede ideeën van enthousiaste burgers te halen. Indien een initiatief erg specialistisch is of te complex voor de ambtenaar waar het terecht komt, dan dient de ambtenaar in kwestie de initiatiefnemer in contact te brengen met een collega die in staat is de initiatiefnemer verder te helpen. Op dit moment gebeurt het te vaak dat ambtenaren initiatieven doorverwijzen naar een algemeen nummer en hiermee (de verantwoordelijkheid voor) behandeling doorschuiven. Een gemiste kans in de samenwerking gemeente en burgers.

## Hoofdstuk V: Analyse

In dit hoofdstuk worden de meest opvallende resultaten uitgebreid geanalyseerd. De resultaten van de enquête en de interviews zijn hierbij naast de indicatoren van de verschillende variabelen gelegd. Dit moet inzicht creëren met betrekking tot het beantwoorden van de centrale vraagstelling, in hoeverre de Gemeente Den Haag invloed heeft op het slagen van burgerinitiatieven. De twee deelvragen die de structuur vormen van dit onderzoek zijn leidend in de analyse.

### 5.1 Analyse deelvraag 1

*Hoe kunnen gemeenten burgers zo stimuleren opdat zij een burgerinitiatief starten?*

Een burgerinitiatief is een maatschappelijk initiatief dat door burgers zelf is georganiseerd en het doel heeft om een verandering in de lokale samenleving te bewerkstelligen. Volgens de verschillende theoretische inzichten, die in het theoretisch kader zijn beschreven, is maatwerk erg belangrijk in het stimuleren van burgers omdat elke burger(groep) een eigen context heeft (Wijdeven, 2013). Het belang van maatwerk wordt door de enquêteresultaten en de interviewresultaten bevestigd.

De theorieën van Wijdeven, Denters en Verba et al gaan over hoe gemeenten burgers kunnen stimuleren opdat zij een burgerinitiatief starten. De enquêtevragen zijn op basis van deze drie auteurs vormgegeven. Het Civic voluntarism model van Verba et al, dat stelt dat gemeenten per burgerinitiatief dienen te herkennen in hoeverre initiatiefnemers willen, kunnen en gevraagd worden, vormt de basis van de enquêtevragen. De gemeente kan burgers stimuleren door invloed uit te oefenen op deze drie factoren door burgers respectievelijk te motiveren, te empoweren en uit te nodigen (Wijdeven, 2013). In de komende alinea's wordt per factor geanalyseerd in hoeverre de opgestelde indicatoren terugkomen in de resultaten.

#### Motiveren

Wat betreft de eerste factor, motiveren, leveren de enquêteresultaten een aantal interessante inzichten op. Zo heeft van de drie factoren 'motiveren' het meeste effect in het stimuleren van burgerinitiatieven. Bij de respondenten van geslaagde initiatieven geeft 65% aan dat zij zijn gemotiveerd, terwijl het percentage van alle respondenten op 51% ligt. Afgaand op dit percentage lijkt 'motiveren' effect te sorteren. Daarnaast geeft 27% van alle respondenten aan dat zij vinden dat de Gemeente Den Haag burgers in ieder geval moet motiveren om hen te stimuleren een initiatief te starten. Dit kan de gemeente doen door hen te enthousiasmeren.

Uit de interviews met initiatiefnemers komt echter een ander beeld naar voren, namelijk dat zij niet gestimuleerd hoeven te worden omdat zij uit eigen beweging participeren. De gemeente moet zich in deze gevallen beperken tot het serieus nemen van burgers. Dit doet de gemeente door goed te luisteren en door vertrouwen in het initiatief te tonen. Dit sluit aan bij het rapport van de WRR waarin wordt gepleit dat initiatieven meer vanuit de vraaglogica moeten komen in plaats vanuit de institutionele logica (WRR, 2005). Het aanbieden van een beloning van tevoren is geen voorwaarde en heeft daarmee geen stimulerende werking.

### Empoweren

Wat betreft de tweede factor, 'empoweren', komt in de enquêteresultaten duidelijk naar voren dat vrijwel alle initiatiefnemers over voldoende kennis en vaardigheden beschikten. Dit geldt voor zowel de initiatieven die slagen als de initiatieven die niet slagen. 75% van de respondenten geeft bovendien aan dat de kennis en vaardigheden niet door de gemeente zijn aangevuld. Het probleem om een burgerinitiatief te starten ligt hier niet aan de competenties van de initiatiefnemers (Verba et al, 1995).

Uit de resultaten blijkt dat veel initiatiefnemers niet over voldoende middelen beschikten. Zo beschikte 47% van de initiatieven die geslaagd zijn over voldoende middelen en slechts 17% van de niet geslaagde initiatieven. Uit dit percentageverschil kan worden afgeleid dat initiatieven met voldoende middelen een grotere kans van slagen hebben. Uit de open antwoorden blijkt dat veel respondenten stimulering behoeven in de vorm van een startsubsidie omdat zij moeite hebben met het nemen van initiatief door een gebrek aan financiële middelen. Vooral in aandachtswijken, waar veel burgers wonen die de Nederlandse taal slecht beheersen en waar hoge werkloosheid heerst, hebben burgers het moeilijk om een startsubsidie te verkrijgen. Burgers raken verstrikt in het gemeentelijke oerwoud van regels.

Ook hebben deze burgers moeite om de juiste ambtenaar te vinden voor hun idee door de onduidelijke infrastructuur binnen de Gemeente Den Haag. Deze bevinding wordt versterkt doordat ambtenaren veelal initiatieven doorschuiven in plaats van oppakken terwijl bij behandeling van initiatieven een overstijgende aanpak en coördinatie essentieel is. Uit de resultaten blijkt ook dat de gemeente probeert om burgers met elkaar in contact te brengen met het doel dat zij onderling kunnen samenwerken. Dit past bij empoweren omdat initiatiefnemers met een breder netwerk tot meer in staat zijn en dus meer mogelijkheden hebben (Denters, 2013). Juist de burgers uit de aandachtswijken kunnen hier stimulatie vanuit de gemeente bij gebruiken, omdat hier het netwerk vaak beperkt is.

Uit de onderzoeksbevinding van Michels (2010) blijkt dat veel burgers moeite hebben met de ingewikkelde regels en procedures die doorlopen moeten worden om een initiatief te starten. 82% van alle respondenten geeft echter aan niet te zijn begeleid door het te doorlopen proces. Dit percentage is hoog en wijst op een passieve houding van de gemeente. De interviews bevestigen dit, waarin wordt aangegeven dat ambtenaren zich vaak niet verantwoordelijk voelen en onvoldoende tijd vrijmaken wanneer een initiatief bij hen wordt ingediend.

### Uitnodigen

Wat betreft de derde factor, 'uitnodigen', leveren de resultaten een beperkt beeld op. Gezien de percentageverschillen kan worden gesteld dat geslaagde initiatieven vaker (50%) door de gemeente tot actie zijn uitgenodigd dan het totaal van alle initiatieven (39%). Daarnaast geeft 15% van de respondenten aan dat gemeenten burgers kunnen stimuleren door hen tot actie uit te nodigen. Een verklaring voor deze resultaten is dat de mensen die een enquête invullen vaak al betrokken zijn en minder tot participatie uitgenodigd hoeven te worden. Afgaand op de participatieverordening (2014), die uitwijst dat veel burgers niet op de hoogte zijn van de participatiemogelijkheden, waren de resultaten waarschijnlijk anders wanneer niet participerende burgers waren onderzocht.

## **5.2 Analyse deelvraag 2**

*Welke factoren zijn voor gemeenten van belang en welke voorwaarden kunnen zij scheppen waardoor burgers tijdens de uitvoering van hun initiatief optimaal worden ondersteund zodat het initiatief een succes wordt?*

Aan de hand van de theorie zijn zes factoren met concrete indicatoren opgesteld die van belang zijn in de gemeentelijke ondersteuning van burgerinitiatieven, te weten: begeleiden (bureaucratie), bereidheid laten zien, gericht communiceren, maatwerk leveren, loslaten en vertrouwen en spontaniteit, waardering en empathie tonen. Deze factoren bepalen de kwaliteit van de ondersteuning die gemeenten burgerinitiatieven kunnen bieden. Uit de resultaten blijkt dat de meeste respondenten de kwaliteit van de gemeentelijke ondersteuning gemiddeld als voldoende/zwak beoordelen. De respondenten van geslaagde initiatieven beoordelen de gemeentelijke ondersteuning gemiddeld met een voldoende. De respondenten van de niet geslaagde initiatieven beoordelen de ondersteuning gemiddeld als zwak/onvoldoende. Op basis van deze resultaten is er een verband tussen de geleverde ondersteuning en het slagen van een initiatief. In de volgende alinea's wordt per factor geanalyseerd in hoeverre de opgestelde indicatoren terugkomen in de resultaten.



### Begeleiden bureaucratie

Gezien de enquêteresultaten is de ingewikkelde bureaucratische regelgeving het grootste knelpunt (55%) waar initiatiefnemers tegenaan lopen. De respondenten geven aan dat de gemeente vaak traag handelt doordat naleving van de eigen regels en procedures centraal staat. Hierdoor ervaren veel initiatiefnemers dat de gemeente niet betrokken is bij hun initiatief en dat het niet zozeer gaat om het goede initiatief maar eerst om de procedure. Dit sluit aan bij de WRR (2005) die stelt dat het vertrouwen wordt beschaamd wanneer de bureaucratische procedures te ingewikkeld zijn. Bovendien zijn veel initiatieven afhankelijk van de financiële middelen die gemeenten verstrekken. Deze initiatieven kunnen dus vastlopen wanneer zij moeten wachten totdat de gemeente de eigen bureaucratische rompslomp heeft opgelost.

De respondenten geven aan dat de gemeente zich actiever dient op te stellen in de ondersteuning en een bemiddelende en begeleidende rol moet innemen waardoor het doorlopen van procedures en regels niet onnodig veel tijd en energie van de initiatiefnemers kost waardoor zij gefrustreerd raken en afhaken. Het geldt vooral voor de meer complexe en stads brede initiatieven die te maken krijgen met meerdere ambtenaren. Dit brengt extra overleg met zich mee, ook omdat er veel belangen moeten worden afgewogen en het initiatief moet worden ingepast binnen het gemeentelijk beleid. De Gemeente Den Haag geeft hiermee geen blijk van flexibiliteit, staat in beperkte mate open voor ‘ad hoc-beleid’ en focust zich vooralsnog meer op procedurele kaderstelling. Deze onderzoeksbevinding sluit aan bij Denters (2013) die stelt dat ambtenaren de neiging hebben veel waarde te hechten aan de gemeentelijke regelgeving en hier niet graag van afwijken.

Uit de interviewresultaten blijkt dat gemeenteambtenaren in de naleving van het beleid meer moeten focussen op outcome in plaats van op resultaat. Hierdoor creëren zij voor zichzelf meer handelingsruimte. Het bedrijven van goed en rechtmatig bestuur hoeft hierbij niet in gevaar te komen zolang alle belangen steeds worden afgewogen en de gemaakte keuzes worden toegelicht. Deze onderzoeksbevinding sluit aan bij van der Steen (z.d.) die stelt dat de focus de komende tijd op communiceren en het toelichten van keuzes dient te liggen. De acceptatie is bij burgers hoger omdat zij op de hoogte worden gehouden. Ook blijkt uit de interviews, dit wordt bevestigd door van der Steen, dat ambtenaren een meer open houding moeten hebben om te leren hoe zij creatief, op outcome gericht, met de regels om kunnen gaan.

### Spontaniteit, waardering en empathie tonen

Een ander opvallend knelpunt dat in de resultaten naar voren komt is dat de gemeente weinig spontaniteit, waardering en empathie toont. Bij de respons van de niet geslaagde initiatieven geeft 61% aan dat zij hier niet tevreden over zijn. Bij de geslaagde initiatieven ligt dit percentage op 22%. De onderzoeksbevinding van Wijdeven (2012), dat het geven van positieve aandacht een belangrijk aandachtspunt in de ondersteuning van burgerinitiatieven is, wordt hiermee bevestigd.

Uit de interviews blijkt dat er binnen de Gemeente Den Haag onderscheid is te maken tussen twee soorten ambtenaren. Ambtenaren die op het stadhuis werken bekijken initiatieven vanuit de systeemwereld waarin zij werkzaam zijn. Hierdoor zijn zij in het algemeen minder betrokken, geïnteresseerd en hebben zij minder affiniteit met de meer lokale initiatieven.

Daarnaast luisteren zij minder goed naar initiatiefnemers omdat de afstand tussen beiden relatief groot is. Ambtenaren die op de stadsdelen werken verplaatsen zich echter veel meer in de initiatieven en schipperen tussen de systeemwereld van het stadhuis en de leefwereld van burgers. Zij tonen bovendien meer interesse en handelen doorgaans alsof het om een eigen initiatief gaat.

Tenslotte wordt het belang van assertiviteit binnen de communicatie bevestigd. De resultaten laten zien dat er vanaf de kant van de gemeente te vaak een passieve houding wordt aangenomen voor wat betreft de communicatie. Hierdoor krijgen initiatiefnemers het gevoel dat er niks gebeurt terwijl er vaak wel degelijk energie in de behandeling van vragen en verzoeken wordt gestoken. Initiatiefnemers moeten beter op de hoogte worden gehouden.

### Bereidheid laten zien

In de interviews komt duidelijk naar voren dat ambtenaren zich niet altijd verantwoordelijk voelen voor initiatieven. Volgens Wijdeven (2012) is een actieve houding echter wel bepalend voor een goede samenwerking tussen initiatief en gemeente en de kans op succesvolle uitvoering. Dit kan alleen als beide partijen veel energie in het proces stoppen. Ambtenaren moeten meer in mogelijkheden denken dan in onmogelijkheden en proceseigenaar worden van elk initiatief dat bij hen wordt ingediend. Dit moet ervoor zorgen dat zij zich verantwoordelijk voelen voor de initiatieven en het maximale uit de input van burgers willen halen. Als zij deze houding hebben heeft dit ook een positieve werking op de motivatie van initiatiefnemers. Het enkel toekennen van een subsidie laat geen actieve houding zien en getuigt niet van een hoge bereidheid tot participatie en integrale samenwerking tussen burgers en gemeente.

### Gericht communiceren

De resultaten laten zien dat de communicatie van de Gemeente Den Haag gebreken heeft. De Gemeente besteedt te weinig aandacht aan het afstemmen van de boodschap op de doelgroep. Zo blijkt dat initiatiefnemers de eigen plannen in het format van de gemeente moeten indienen. Hierdoor gaat veel tijd verloren aan procedures. Daarnaast worden de mogelijkheden wat betreft ondersteuning voor burgerinitiatieven niet of nauwelijks gecommuniceerd en is de toegankelijkheid onvoldoende. Respondenten geven aan dat de website van de Gemeente Den Haag onduidelijk is en dat er één duidelijk loket moet komen dat burgerinitiatieven behandelt. De ambtenaren geven bovendien aan dat gebrekkige communicatie vaak de reden is dat er frustratie ontstaat bij initiatiefnemers.

### Maatwerk leveren

Uit de resultaten blijkt dat het erg belangrijk is dat de Gemeente Den Haag maatwerk levert. Dit kunnen ambtenaren op de stadsdelen, specifiek de frontlijnwerkers, doen. Zij kennen de context van initiatieven beter dan ambtenaren op het stadhuis omdat zij dichterbij de initiatiefnemers staan en kennis hebben van wat er in de wijk speelt. Ambtenaren dienen te allen tijde veel energie in de ondersteuning te steken en zich in te leven in de initiatieven, zowel in de eenvoudige als de meer complexe. Dit kunnen zij doen door de plannen van initiatieven serieus te nemen, te bestuderen en de ondersteuning hierop af te stemmen.

### Loslaten en vertrouwen

In de interviews hebben de initiatiefnemers aangegeven dat zij zelf graag eigenaar blijven van het eigen initiatief. Het gebeurt nu regelmatig dat een idee van burgers geprofessionaliseerd wordt. Door grote adviesbureaus en ondernemers in te schakelen wordt burgers het eigenaarschap van hun initiatief ontnomen. Dit sluit niet aan bij het actieplan 2016-2020 dat gericht is op het verhogen van de burgerparticipatie. Initiatieven moeten niet worden geprofessionaliseerd maar ambtenaren moeten inschatten in hoeverre initiatiefnemers in staat zijn om zelf het initiatief uit te voeren en op welk vlak zij ondersteuning behoeven. Op deze manier wordt de input van burgers maximaal benut en de effectvolle samenwerking tussen gemeente en burgers geoptimaliseerd. Dit betekent niet loslaten maar 'anders vasthouden'.

Daarnaast kan de Gemeente Den Haag ruimte bieden aan initiatiefnemers en hen empoweren door wijkbudgetten beschikbaar te stellen. Door deze budgetten in te voeren wordt in elke wijk beroep gedaan op de eigen verantwoordelijkheid om initiatieven op te zetten. Deze budgetten hebben tevens een stimulerende werking.

## Hoofdstuk VI: Conclusie

In dit hoofdstuk worden de twee deelvragen, die centraal staan in dit onderzoeksrapport, en de centrale vraagstelling beantwoord. De deelvragen worden beantwoord op basis van de meest waardevolle en relevante resultaten. Dit wordt op een beschrijvende manier gedaan. Nadat de deelvragen zijn beantwoord wordt in de discussie een aantal zaken besproken, te weten: de betrouwbaarheid en validiteit, de gebruikte literatuur, de implicaties en de beperkingen van dit onderzoek. Tenslotte wordt een aantal praktische aanbevelingen gedaan ten behoeve van de Gemeente Den Haag.

### 6.1 Conclusie

Deelvraag 1: *Hoe kunnen gemeenten burgers zo stimuleren opdat zij een burgerinitiatief starten?*

In de beantwoording van deze deelvraag staat de theorie van Verba et al, waarin staat op welke drie manieren burgers gestimuleerd kunnen worden, centraal. De Gemeente Den Haag kan burgers zogezegd stimuleren door hen te motiveren, te empoweren en uit te nodigen tot burgerinitiatief. Aanvullende theorieën over het stimuleren van burgers, zijn tot op heden beperkt. Dit komt naar alle waarschijnlijkheid doordat elk initiatief uniek is en een eigen context heeft. Daarnaast blijkt dat actieve burgers geen stimulering nodig hebben om te participeren. Het beschikbaar stellen van wijkbudgetten heeft wel een stimulerende werking op de participatiegraad in de wijk. Gemeentebambtenaren dienen zich te richten op het leveren van maatwerk door burgers serieus te nemen en energie te stoppen in het ontrafelen van de wensen en behoeften van burgers omtrent hun ideeën ter verbetering van de straat, wijk of stad. Op basis van de enquêteresultaten kan een aantal conclusies worden getrokken voor wat betreft de drie manieren waarop gemeenten burgers kunnen stimuleren.

In het stimuleren is motiveren het meest effectief. Gemeentebambtenaren dienen vooral een positieve houding en enthousiasme ten opzichte van burgerinitiatieven te laten zien. Dit kan het beste worden gedaan door de Haagse frontlijnwerkers omdat zij de wijk goed kennen en weten wat er speelt. Echter hoeven niet alle initiatiefnemers actief te worden gemotiveerd omdat een grote groep dit al uit eigen beweegreden is. De Gemeente Den Haag kan deze burgers gemotiveerd houden door goed te luisteren, hen serieus te nemen, vertrouwen te tonen en het van-het-kastje-naar-de-muur-beleid aan te passen. Burgers zullen dan zelf het initiatief doorzetten en behoeven hier geen verdere stimulering in.

De gemeente dient de wens van deze burgers voorop te stellen, vanuit de overtuiging dat de burger het beste voor heeft met zijn eigen leefomgeving, door vanuit de vraaglogica te redeneren. Hierbij dienen gemeenteambtenaren altijd een afweging te maken waarin de belangen van alle betrokkenen worden overwogen.

De Gemeente Den Haag kan burgers het best empoweren door hen een startsubsidie te geven. De financiële middelen vormen, vooral voor burgers uit aandachtswijken, vaak een drempel om een initiatief te starten. Daarnaast is het van belang dat gemeenteambtenaren voldoende tijd besteden aan het begeleiden van initiatiefnemers bij het doorlopen van de gemeentelijke procedures en het vinden van de juiste ambtenaar voor hun initiatief.

De Gemeente Den Haag hoeft zich, op basis van de onderzoeksresultaten, in het stimuleren van burgers niet te richten op het uitnodigen van burgers. Hier valt geen winst te behalen wat betreft de toename van burgerinitiatieven.

*Deelvraag 2: Welke factoren zijn voor gemeenten van belang en welke voorwaarden kunnen zij scheppen waardoor burgers tijdens de uitvoering van hun initiatief optimaal worden ondersteund zodat het initiatief een succes wordt?*

De initiatiefnemers van geslaagde initiatieven zijn tevreden over de ondersteuning die de Gemeente Den Haag hen heeft geboden. De initiatiefnemers van initiatieven die niet zijn geslaagd zijn niet tevreden over de ondersteuning. De betrouwbaarheid van deze onderzoeksbevinding is twijfelachtig omdat het niet ondenkbaar is dat deze initiatiefnemers graag bij de Gemeente Den Haag de oorzaak leggen voor het niet slagen van hun initiatief. Het lijkt dus een voor de hand liggende conclusie, maar feit is dat hier lering uit getrokken kan worden. Daarom is het goed om vast te stellen op welke factoren de Gemeente Den Haag zich met name dient te richten in de ondersteuning van burgerinitiatieven. De enquêteresultaten bevestigen overigens dat alle zes de factoren belangrijk worden bevonden in de gemeentelijke ondersteuning van burgerinitiatieven.

Om initiatieven beter te kunnen ondersteunen is het van belang dat gemeenteambtenaren de bureaucratie in regelgeving rondom burgerinitiatieven (h)erkennen en creatiever met het beleid omgaan door te focussen op de outcome in plaats van op het resultaat. Dit vraagt om een ruimdenkende en flexibele gemeente die voorkomt dat initiatiefnemers onnodig lang wachten en afhaken. Dit vraagt om een gemeente die de leefwereld van de burger verbindt met de eigen systeemwereld, die in feite in dienst hoort te staan van de eerste.

Daarnaast dient de samenwerking tussen verschillende afdelingen te worden geïntensiveerd. Op dit moment gaat er veel tijd verloren omdat ambtenaren langs elkaar heen werken. Dit vraagt om integrale afstemming en coördinatie afhankelijk van de complexiteit van het initiatief.

Daarnaast dienen gemeenteambtenaren in alle gevallen positieve aandacht te blijven geven terwijl zij burgerinitiatieven ondersteunen. Dit dient de gemeente te doen door haar waardering uit te spreken en empathie te tonen voor initiatieven, ook als het niet lijkt te passen binnen het gemeentelijk beleid. Dit vinden initiatiefnemers erg belangrijk omdat hierdoor wederzijds vertrouwen ontstaat dat voor hen centraal staat in een goede samenwerking. Betrouwbaar zijn door te zeggen wat je doet en te doen wat je zegt. Vooral gemeenteambtenaren die op het stadhuis werkzaam zijn moeten meer waardering tonen. Het ontbreekt bij deze ambtenaren vaak aan een zekere mate van spontaniteit doordat de afstand met de initiatiefnemer groot is en daardoor het inlevingsvermogen in initiatieven beperkt.

Het tonen van bereidheid om initiatieven te ondersteunen is ook van belang. Dit kunnen ambtenaren doen door met aandacht en veel energie het proces te begeleiden. Ambtenaren moeten proceseigenaar worden van initiatieven die bij hen worden ingediend, waarbij het van belang is dat initiatiefnemers initiatiefeigenaar blijven. Dit behoeft vertrouwen van gemeenteambtenaren in initiatiefnemers. Ambtenaren moeten hierbij zoeken naar mogelijkheden in plaats van onmogelijkheden. Het beschikbaar stellen van wijkbudgetten kan hiertoe een oplossing zijn.

Op het gebied van communicatie dient de Gemeente Den Haag de boodschap af te stemmen op de burger. Ook moet de mogelijkheid om een subsidie aan te vragen beter gecommuniceerd worden door de gemeentewebsite toegankelijker te maken. Tenslotte dienen gemeenteambtenaren meer te communiceren over de voortgang van de besluitvoering om te voorkomen dat burgers lang moeten wachten en zich daardoor frustraties ophopen.

Centrale vraagstelling: *Wat is op dit moment de invloed van de gemeente Den Haag op het slagen van initiatieven?*

Op basis van de beantwoording van de deelvragen kan worden gesteld dat de Gemeente Den Haag veel invloed heeft op het slagen van burgerinitiatieven. Wanneer de Gemeente na een goede afweging heeft besloten om een burgerinitiatief te ondersteunen zijn verschillende factoren van invloed op het slagen van initiatieven. De kans dat een initiatief snel wordt ondersteund door de Gemeente Den Haag is groot wanneer het aansluit bij gemeentelijk beleid, niet te complex is en er niet te veel belangen moeten worden afgewogen.

De Gemeente Den Haag kan voorwaarden scheppen zodat initiatiefnemers zich kunnen focussen op de uitvoering. Hiertoe dient er een aantal zaken te veranderen binnen de werkwijze van gemeenteambtenaren, te weten:

- Creatief omgaan met regelgeving
- Meer waardering uitspreken
- Informatie toegankelijker maken
- Efficiënter samenwerken
- Initiatiefnemers eigenaarschap laten houden
- Meer energie in begeleiding steken
- Blijven communiceren over voortgang
- Verdiepen in context van initiatieven

Indien de Gemeente Den Haag zich op bovenstaande punten richt zal de kans dat het aantal initiatieven slaagt positief beïnvloeden. Dit vereist een open en leergerichte houding bij ambtenaren. Hier is voor de gemeente Den Haag nog een wereld in te winnen, met de kanttekening dat een dergelijke verandering tijd kost. Het raakt immers de gemeentelijke organisatiecultuur. Ambtenaren moeten leren de burger ‘anders vast te houden’, zodat de vitaliteit van de samenleving optimaal wordt aangesproken.

## **6.2 Discussie**

De resultaten van dit onderzoek leveren heldere aanbevelingen op voor ambtenaren die werkzaam zijn bij de Gemeente Den Haag met betrekking tot burgerinitiatieven. Sterk aan dit onderzoek is de betrouwbaarheid. Deze is hoog omdat er middels een enquête veel resultaten zijn verzameld. Wanneer dezelfde vragen door een andere groep initiatiefnemers in Den Haag zouden worden beantwoord levert dit naar alle waarschijnlijkheid dezelfde resultaten op. Bovendien komt het gebruik van een enquête als dataverzamelingsmethode de betrouwbaarheid ten goede. Dit komt doordat de subjectiviteit van de onderzoeker minimaal is. Daarnaast is de representativiteit hoog aangezien van de 178 Haagse initiatieven, die bij de MAEX geregistreerd zijn, 113 respondenten de enquête hebben ingevuld.

Als kwalitatieve aanvulling op de enquêteresultaten zijn interviews afgenomen. Dit komt de triangulatie van dit onderzoek ten goede omdat meerdere onderzoeksmethoden zijn gehanteerd. Dit onderzoek voldoet aan de eisen van interne validiteit omdat middels concrete indicatoren gemeten is wat dit onderzoek beoogd heeft te meten. Op basis van deze indicatoren zijn conclusies getrokken tussen de onafhankelijke en de afhankelijke variabelen.

Echter zitten aan elk onderzoek haken en ogen, zo ook aan dit onderzoek. De externe validiteit in dit onderzoek is laag omdat enkel burgerinitiatieven binnen de Gemeente Den Haag zijn onderzocht. Generaliseren, door te stellen dat alle initiatiefnemers in Nederland dezelfde behoeften hebben, is dus niet mogelijk.

Een vervolgonderzoek dat bijvoorbeeld in de randstad wordt uitgezet zou het domein van generalisatie aanzienlijk verhogen. Op basis van dit onderzoek is het altijd een wisselwerking tussen de gemeente, het beleid, de burger(s) en het burgerinitiatief. De bevindingen in dit onderzoek gelden met name voor de reeds participerende Haagse burger.

De bestudeerde literatuur waaruit het theoretisch kader is opgebouwd is divers. Dit komt doordat er nog niet veel onderzoek is gedaan naar het stimuleren en ondersteunen van burgerinitiatieven. Het grootste gedeelte van de gebruikte literatuur is Nederlandstalig omdat dit het best aansluit op de eigen casus. Onderhavig onderzoek is daarmee aanvulling op reeds bestaande literatuur.

In de inleiding zijn de twee centrale begrippen in dit onderzoek gedefinieerd, te weten: burgerinitiatief en gemeente. Dit is essentieel om ambiguïteit over deze theoretisch concepten te voorkomen. In het theoretisch kader zijn theorieën behandeld over burgerparticipatie in het algemeen en het stimuleren en ondersteunen van burgerinitiatieven. Op basis van deze literatuur zijn de enquête- en interviewvragen opgesteld. De theorieën van respectievelijk Wijdeven, Denters en Verba et al zijn hierbij van grote waarde geweest.

De belangrijkste conclusie van dit onderzoek is dat gemeenteambtenaren veel invloed hebben op het slagen van burgerinitiatieven. Hiertoe dient de Gemeente Den Haag een aantal zaken te veranderen. Op dit moment ligt er weliswaar een actieplan maar dit dient nog tot uitvoering te worden gebracht.

Op basis van dit onderzoek ligt er een heldere aanbeveling voor de Gemeente Den Haag. Hierin staat het dichten van de kloof tussen de twee werelden van burger en gemeente centraal en het komen tot een effectieve ondersteuning. Als eerste dient de Gemeente Den Haag haar burgers meer wegwijs te maken in het participeren door een heldere route te ontwerpen die begint bij een ‘toegangslotet’. Ook het aanstellen van frontlijnwerkers zal zorgen voor meer toegankelijkheid omdat zij een brugfunctie hebben tussen burger, stadsdeel en stadhuis. Frontlijnwerkers staan dichtbij de burgers en kunnen als procesbegeleider optreden en voorkomen dat bewoners verstrikt raken in het gemeentelijke oerwoud van regels.

Dergelijke veranderingen zorgen ervoor dat de Gemeente Den Haag meer een responsieve overheid wordt die het achterliggende doel heeft dat initiatieven zich uitbreiden, duurzaam worden en ook in andere wijken effect sorteren. De bevindingen van dit onderzoek sluiten aan bij van der Steen (z.d.) die stelt dat gemeenten een cultuurverandering moeten ondergaan en dat leren op dit moment het belangrijkste is. ‘De lerende ambtenaar’ dient vooral ervaring op te doen en op basis van goede argumenten uit te leggen waarom bepaalde keuzes worden gemaakt.



Het ondersteunen van burgerinitiatieven kan efficiënter wanneer deze te categoriseren zijn. Hiertoe dient in een kwalitatief vervolgonderzoek dieper te worden ingegaan op de verschillen tussen initiatieven. Ook dient er vervolgonderzoek te worden uitgevoerd waarin de niet participerende burger centraal staat. Zo is het mogelijk om meer waardevolle informatie te vergaren wat betreft het ‘stimuleren van burgerinitiatief’. De vragen in onderhavig onderzoek zijn immers gesteld aan een selectieve onderzoeksgroep, te weten: de reeds participerende Haagse burger.

Het is interessant om na 2020, wanneer het actieplan van de Gemeente Den Haag is doorgevoerd, te onderzoeken in hoeverre het participatiebeleid het beoogde effect heeft gesorteerd. Het plan 2016-2020 geeft goede hoop, evenzo de enthousiaste Haagse burgers en betrokken ambtenaren. De bevindingen van dit onderzoek zijn hierbij van waarde en zullen worden gedeeld met de Gemeente Den Haag.

## Literatuurlijst

### Wetenschappelijke publicaties

- Actief burgerschap en burgerparticipatie (z.d.). Verkregen op 2 oktober 2017, via [https://www.bodyofknowledgesociaalwerk.nl/sites/default/files/uploads/bijlage\\_actief\\_burgerschap.pdf](https://www.bodyofknowledgesociaalwerk.nl/sites/default/files/uploads/bijlage_actief_burgerschap.pdf)
- Boumeshouli, M. (2008). *Burgerparticipatie*. Verkregen op 16 november 2016, via [file:///C:/Users/j-gro/Downloads/Masterscriptie\(Burgerparticipatie\)%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/j-gro/Downloads/Masterscriptie(Burgerparticipatie)%20(1).pdf)
- Bryman, A. (2012). *Social research methods*. Oxford: Oxford University Press.
- Denters, B. (2005). "The Netherlands: in search of responsiveness". In *Comparing Local Governance. Trends and Developments*, Edited by: Denters, B. and Rose, L. Basingstoke: Palgrave.
- Denters, S.A.H., Tonkens, E.H., Verhoeven, I., Bakker, J.H.M. (2013). *Burgers maken hun buurt*. Den Haag: Platform 31
- Hofman, J. (2000). *De autocipatieladder*. Verkregen op 12 november 2016, via [https://vng.nl/files/vng/vng/Documenten/Extranet/Burgerzaken/bestanden\\_burgerparticipatie/autocipatieladder\\_en\\_achterkant\\_van\\_parrticipatieladder.pdf](https://vng.nl/files/vng/vng/Documenten/Extranet/Burgerzaken/bestanden_burgerparticipatie/autocipatieladder_en_achterkant_van_parrticipatieladder.pdf)
- Hurenkamp, M., Tonkens, E. H., Duyvendak, J. W. (2006). *Wat burgers bezielt. Een onderzoek naar burgerinitiatieven*. Amsterdam/Den Haag: UvA/Nicis.
- Igalla, M., Meerkerk, I. (2017). *Burgerinitiatieven hebben baat bij professionalisering*. Verkregen op 26 septmeber 2017, via <https://www.socialevraagstukken.nl/burgerinitiatieven-hebben-baat-bij-professionalisering/>
- Kilic, M. (2008). *Derde generatie burgerparticipatie, hoe doe je dat?*. Verkregen op 21 september 2017, via [https://vng.nl/files/vng/vng/Documenten/Extranet/Burgerzaken/bestanden\\_burgerparticipatie/IAMB\\_PUB\\_DerdeGenBurgerparticipatie.pdf](https://vng.nl/files/vng/vng/Documenten/Extranet/Burgerzaken/bestanden_burgerparticipatie/IAMB_PUB_DerdeGenBurgerparticipatie.pdf)
- Michels, A., De Graaf, L. (2010). *Examining Citizen Participation: Local Participatory Policy Making and Democracy*. Verkregen op 21 december 2017, via <http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/03003930.2010.494101>
- Michels, A. (2017). *Participation in citizens' summits and public engagement*. Verkregen op 22 december 2017, via <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0020852317691117>
- Oude Vrielink, M. J. & Wijdeven, T. M. F. van de (2011). *Ondersteuning in vieren. Zichtlijnen in het faciliteren van burgerinitiatieven in de buurt*. *Beleid en Maatschappij*, 38(4), pp. 438-455.
- Peters, M. (2010). *Mobilising community action*. Verkregen op 16 november 2016, via <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0301421510000728>
- Punch, K. (2006). *Developing effective research proposals*. Londen: Sage.

- Rubenson, D. (2000). *Participation and Politicis*. Verkregen op 12 november 2016, via <https://ecpr.eu/Filestore/PaperProposal/00cdee63-6d2e-478e-91a6-4d6de3a01a2b.pdf>
- Rijk, M. (2016). *Maak van bewonersinitiatieven een beleidsinstrument*. Verkregen op 26 september 2017, via <https://www.socialevraagstukken.nl/maak-van-bewonersinitiatieven-geen-beleidsinstrument/>
- Timmerman, J. (2014). *Bevorderende en belemmerende factoren van burgerinitiatieven*. Verkregen op 16 november 2016, via <http://www.bouwstenen.nl/fileswijkplaats/Timmerman,%20J.%20-%20Scriptie.pdf>
- Tonkens, E. (2012). *Herover de participatiesamenleving*. (71)1, 85-95
- Van der Meer, F. (2012). *Voorwaarden, waarborgen en ambtenaren*. Verkregen op 16 november 2016, via <https://openaccess.leidenuniv.nl/bitstream/handle/1887/19715/Oratie%20Van%20der%20Meer.pdf?sequence=1>
- Verhoeven, N. (2003). *Wat is onderzoek?* Amsterdam: Boom.
- Verhoeven, I. & Oude Vrielink, M.J. (2012), *De stille ideologie van de doe-democratie*, In C. van Montfort, A. Michels & W. van Dooren (red.). (2012), *Stille ideologie, Onderstromen in beleid en bestuur*. Den Haag: Boom/Lemma.
- Vrielink, M. (2011). *Burgerinitiatieven en bescheiden overheid*. Verkregen op 16 november 2016, via <http://doc.utwente.nl/97969/1/Oude%20Vrielink%20en%20Verhoeven%20Burgerinitiatieven.pdf>
- Wandersman, A. (z.d.). *Citizen Participation and Community Organizations*. Verkregen op 22 december, via [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-1-4615-4193-6\\_11](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-1-4615-4193-6_11)
- Wijdeven, T. van de (2013). *Actief burgerschap*. Verkregen op 18 september 2017, via [https://pure.uvt.nl/portal/files/8082242/Actief\\_burgerschap\\_Lijnen\\_in\\_de\\_literatuur\\_TSPB\\_mei\\_2013\\_definitief.pdf](https://pure.uvt.nl/portal/files/8082242/Actief_burgerschap_Lijnen_in_de_literatuur_TSPB_mei_2013_definitief.pdf)
- Wijdeven, T. van de (2012). *Doe democratie*. Verkregen op 22 september 2017, via [https://pure.uvt.nl/ws/files/1466150/Wijdeven\\_DEFREP\\_Doe-democratie04-12-2012\\_emb\\_tot\\_04-06-2013.pdf](https://pure.uvt.nl/ws/files/1466150/Wijdeven_DEFREP_Doe-democratie04-12-2012_emb_tot_04-06-2013.pdf)

## Bronnen voor empirisch onderzoek

Baldewsingh, R. (2016). *Actieplan Burgerparticipatie 2016-2020*. Verkregen op 20 oktober 2017, via <https://denhaag.raadsinformatie.nl/document/4721862/2/RIS295898%20Actieplan%20Burgerparticipatie%202016-2020>

Binnenlands Bestuur (2016). *Den Haag brengt waarde burgerinitiatieven in beeld*. Verkregen op 10 december 2016, via <http://www.binnenlandsbestuur.nl/ruimte-en-milieu/nieuws/den-haag-brengt-waarde-burgerinitiatieven-in.9548893.lynkx>

Jagt, van der K. (2014). *Inspraak- en Participatieverordening*. Verkregen op 2 januari 2018, via [file:///C:/Users/j-gro/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge\\_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/Stadspanel%20Den%20Haag%20Rapportage%20Inspraak.pdf](file:///C:/Users/j-gro/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/Stadspanel%20Den%20Haag%20Rapportage%20Inspraak.pdf)

MAEX (2017). *MAEX Den Haag*. Verkregen op 7 december 2016, via <https://denhaag.maex.nl/initiatieven/>

Ministerie van Binnenlandse Zaken (2010). *Help een burgerinitiatief*. Verkregen op 12 november 2016, via <http://dare.uva.nl/document/2/106706>

Rijksoverheid (2015). *Brief uitvoering participatiewet*. Verkregen op 16 november 2016, via <file:///C:/Users/j-gro/Downloads/kamerbrief-uitvoering-participatiewet.pdf>

Rob (2012). *Loslaten in vertrouwen*. Verkregen op 29 september 2017, via [http://www.rob-rfv.nl/documenten/boekje\\_advies\\_loslaten\\_in\\_vertrouwen\\_webversie.pdf](http://www.rob-rfv.nl/documenten/boekje_advies_loslaten_in_vertrouwen_webversie.pdf)

Sociaal en Cultureel Planbureau (2014). *Burgermacht op eigen kracht*. Verkregen op 21 september 2017, via [https://vng.nl/files/vng/nieuws\\_attachments/2014/20140326-scp-burgermacht-op-eigen-kracht.pdf](https://vng.nl/files/vng/nieuws_attachments/2014/20140326-scp-burgermacht-op-eigen-kracht.pdf)

Steen, M. van der (z.d.). *Sturen in een netwerksamenleving*. Verkregen op 30 december 2017, via <https://www.delynx.nl/alterra-magazine/sturingsstijlen.pdf>

VNG (2010). *Help een burgerinitiatief*. Verkregen op 5 januari 2018, via [https://vng.nl/files/vng/vng/Documenten/Extranet/Bestuur/Werkboek\\_Help\\_een\\_burgerinitiatief.pdf](https://vng.nl/files/vng/vng/Documenten/Extranet/Bestuur/Werkboek_Help_een_burgerinitiatief.pdf)

VNG (2015). *Overzicht trends en ontwikkelingen*. Verkregen op 11 december 2017, via <https://vng.nl/files/vng/20150707-vtsd-scenario.pdf>

WRR. (2005). *Vertrouwen in de buurt*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

WRR. (2012). *Vertrouwen in burgers*. Verkregen op 18 oktober 2017, via [file:///C:/Users/j-gro/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge\\_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/R088-Vertrouwen-burgers.pdf](file:///C:/Users/j-gro/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/R088-Vertrouwen-burgers.pdf)

## Hoofdstuk VII: Bijlagen

### 7.1 Enquête

Vraag 1: Is het doel van uw initiatief bereikt?

- Ja
- Nee
- Anders (geef nadere toelichting)

Vraag 2: In hoeverre beschikte u (het initiatief) over de benodigde tijd, kennis, middelen en vaardigheden?

	Voldoende	Onvoldoende
Tijd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kennis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Middelen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vaardigheden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vraag 3: Hoe heeft de gemeente u gestimuleerd om het initiatief te starten?

	Wel	Niet
Uitgenodigd tot actie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kennis en vaardigheden aangevuld	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In contact gebracht met anderen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gemotiveerd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Begeleid door het te doorlopen proces	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Anders (geef nadere toelichting)

Vraag 4: Wat moeten gemeenten in ieder geval doen om burgers te stimuleren een initiatief te starten?

- Motiveren
- Uitnodigen tot actie
- Actief aan de hand nemen en waar nodig aanvullen
- Anders (geef nadere toelichting)

**Vraag 5:** Wat vond u van de ondersteuning die de gemeente bij de uitvoering van het initiatief heeft geboden

Goed	Voldoende	Zwak	Onvoldoende
★	★	★	★

**Vraag 6:** Waar lagen de knelpunten in de samenwerking met de gemeente?

- Ingewikkelde bureaucratische regelgeving
- Geen wederzijds vertrouwen
- Veel controle van gemeente en weinig ruimte in uitvoering
- Weinig spontaniteit, waardering en empathie vanuit gemeente
- Anders (geef nadere toelichting)

**Vraag 7:** Wat vindt u dat gemeenten moeten doen in het ondersteunen van initiatieven?

	Heel erg belangrijk	Belangrijk	Neutraal	Niet belangrijk	Helemaal niet belangrijk
Wegwijs maken in de ingewikkelde regelgeving wat betreft burgerinitiatieven	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wanneer dat nodig is vertrouwen geven	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Maatwerk leveren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Waardering en empathie tonen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Passend en gericht communiceren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Afstand houden en ruimte bieden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bereidheid laten zien om tijd en energie in ondersteuning te steken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Anders (geef nadere toelichting)

**Vraag 8:** Als u de gemeente zou zijn, wat zou u dan doen om burgerinitiatieven beter te ondersteunen?

## 7.2 Vragenlijsten interviews

### Vragenlijst initiatiefnemers

- Is het voor burgers eenvoudig om met de juiste ambtenaar in contact te komen wanneer zij een initiatief in willen dienen? Communiceert de Gemeente Den Haag dit goed naar burgers?
  -
- Hoe kunnen ambtenaren hun houding verbeteren wanneer een initiatief wordt ingediend?
  -
- Veel initiatiefnemers geven in de enquête aan dat de Gemeente te veel de eigen regels volgt en dat dit de doorgang van initiatieven vertraagt. Wat is uw reactie hierop?
  -
- In het actieplan burgerparticipatie 2016-2020 staat netwerkend werken centraal. Frontlijnwerkers dienen de systeemwereld en de leefwereld dichterbij elkaar te brengen. Waarom denkt u dat dit actieplan wel of niet de manier is?
  -
- Wanneer de gemeente de eigen regels minder nauw gaat volgen, komt het bedrijven van goed en rechtmatig bestuur dan in gevaar?
  -
- Elk initiatief heeft zijn eigen context. Wat zijn de verschillen in gemeentelijke ondersteuning bij meer complexe en minder complexe initiatieven?
  -
- Gezien de eigen context vraagt elk initiatief om ondersteuning op maat. Hoe gaat de gemeente om met deze behoefte aan maatwerk? In hoeverre is maatwerk leveren haalbaar?
  -
- Veel initiatiefnemers geven in de enquête aan dat zij zich niet gehoord voelen, hoe komt dit?
  -
- Als u het participatiebeleid met betrekking tot burgerinitiatieven aan zou kunnen passen, welke verandering voert u dan als eerste door?
  -

### Vragenlijst gemeenteambtenaren

- Kunt u een voorbeeld geven van een succesvol initiatief en de rol van de gemeente in de totstandkoming van dit succes omschrijven?
- Met wie van de gemeente komen initiatiefnemers in contact wanneer zij een burgerinitiatief organiseren? In één keer bij de juiste ambtenaar? Hoe kan dit beter?
- Welke rol vervullen de ambtenaren in het hele proces van indiening tot afronding?
- Wat doen ambtenaren als ze te maken krijgen met een initiatief?
- Veel initiatiefnemers geven aan dat de Gemeente te veel de eigen regels volgt en dat dit de doorgang van initiatieven vertraagt. Wat is uw reactie hierop?
- Is er op dit punt verbetering mogelijk?
- In het actieplan gaat het veel over netwerkend werken en zogenaamde frontlijnwerkers. Deze speciale ambtenaar moet de wereld van gemeente en burger met elkaar verbinden. Zij dienen de beleidslogica minder te volgen. Samenwerken met initiatiefnemers moet normaal worden. Wat vindt u van dit plan? Is dit de manier?
- Wanneer de gemeente minder de eigen regels volgt, komt het bedrijven van goed en rechtmatig bestuur dan in gevaar?
- Moet een initiatief stroken met gemeentelijk beleid om bijvoorbeeld een startsubsidie te krijgen?
- Wanneer een initiatief politiek gevoelig ligt, hoe gaat de gemeente hier dan mee om?
- In hoeverre beïnvloedt dit de kans van slagen?
- Welke rol speelt dit voor de mate waarin de gemeente ondersteuning aanbiedt?
- Een initiatief heeft vaak voor- en tegenstanders. Krijgt u hier vaak mee te maken en hoe gaat u hier mee om?
- Moet een initiatief representatief zijn voor de straat, buurt of wijk?
- Ziet u bij 'de modale initiatiefnemer' bepaalde specifieke kenmerken terug?
- Hoe komt het dat in sommige wijken meer initiatieven worden genomen dan in andere?
- In het actieplan gaat het over verschillende soorten wijken (aandachtswijken & kantelwijken). In hoeverre wordt hier nu al rekening mee gehouden? Kan dit beter?
- In welke mate is de complexiteit van een initiatief van invloed op het succes? Biedt de gemeente eerder ondersteuning aan bij meer complexe of minder complexe initiatieven? Heeft u een voorbeeld?



- Door de verschillen tussen initiatiefnemers verlangen zij elk een andere aanpak qua stimulering, dit vraagt om maatwerk en veel energie van de gemeente. Hoe kan de gemeente hier het best mee omgaan?
- In hoeverre kan de gemeente echt maatwerk aanbieden? Is dit haalbaar?
- Veel initiatiefnemers geven aan dat zij zich niet gehoord voelen, herkent u dit?
- Brengt u initiatiefnemers met elkaar in contact? Hoe doet u dit?
- Als u het participatiebeleid met betrekking tot burgerinitiatieven mag aanpassen, bij welke verandering zijn initiatiefnemers dan het meest gebaat? Kunt u een voorbeeld geven?

### **7.3 Verwerking interviews**

#### Interviews met initiatiefnemers

- Ambtenaren zijn geen ondernemende denkers en minder flexibel dan burgers. Zij doen wat ze hebben geleerd en vinden het lastig om van de aangeleerde procedures af te wijken.
- Initiatieven die aansluiten bij gemeentelijk beleid worden enthousiast ontvangen en direct door ambtenaren opgepakt.
- Wanneer een meer complex burgerinitiatief wordt ingediend dat niet direct aansluit bij gemeentelijk beleid dan komt dit onderop de stapel te liggen en duurt het erg lang voor er serieus naar gekeken wordt.
- Doordat complexe initiatieven te maken hebben met meerdere gemeentelijke afdelingen verloopt het proces vaak traag. Doordat initiatiefnemers sneller willen dan de gemeente ontstaat frustratie. Dit neemt veel energie weg.
- Er dient één loket te komen waar burgers met hun ideeën terecht kunnen.
- Ambtenaren en initiatiefnemers dienen te werken volgens hetzelfde format en in dezelfde taal. Dit kan een hoop tijd besparen aan beide kanten.
- De informatie over het verkrijgen van een vergunning of subsidie moet beter te vinden zijn. De toegankelijkheid tot de benodigde informatie om een initiatief te starten is op dit moment te beperkt. Dit komt doordat de website van de Gemeente Den Haag niet toegankelijk is waardoor informatie slecht te vinden is.
- Initiatieven worden niet altijd serieus genomen. Het gebeurt regelmatig dat de gemeente het idee omarmt en dat een groot adviesbureau wordt ingehuurd om het initiatief professioneel op te pakken. Dit draagt niet bij aan de ontwikkeling van initiatieven en neemt het eigenaarschap af van initiatiefnemers.

- De verschillende gemeentefdelingen werken langs elkaar heen. Deze samenwerking moet geïntensiveerd worden.
- Het gebeurt vaak dat ambtenaren in het begin leuk reageren maar dat de aandacht gaandeweg afneemt. Burgers moeten dan zelf gaan lobbyen om het initiatief van de grond te krijgen. Hierdoor kunnen zij niet hun energie in het initiatief steken.
- De gemeente dient de drempel te verlagen voor initiatiefnemers door samen met hen om de tafel te gaan zitten om de plannen te bespreken. Op dit moment wordt van initiatiefnemers verwacht dat zij een uitgebreid plan van tigt A4tjes indienen. Dit kost initiatiefnemers erg veel moeite omdat zij het liefst zo snel mogelijk aan de slag gaan.

#### Interviews met gemeenteambtenaren

- Ambtenaren werkzaam op stadsdeelkantoren staan dichterbij initiatiefnemers dan ambtenaren op het stadhuis en kunnen zich doorgaans beter in hen verplaatsen. Dit komt doordat deze ambtenaren zich tussen de leefwereld en systeemwereld in bevinden.
- Wanneer een initiatief complex is zijn vaak meerdere afdelingen betrokken bij de behandeling van een initiatief. Dit werkt vertragend omdat veel belangenafwegingen moeten worden gedaan. De consequentie is dat burgers geremd worden waardoor hun enthousiasme kan afnemen.
- Op dit moment voelen niet alle gemeenteambtenaren, vooral niet op het stadhuis, zich verantwoordelijk voor een initiatief wanneer dit bij hen wordt ingediend. Hier kan een verbeterslag in worden gemaakt door de regel in te voeren dat de ambtenaar waar het initiatief binnenkomt proceseigenaar van het initiatief wordt. Ambtenaren moeten meer proactief en assertief handelen. Dit behoeft specifieke training die erop gericht is het verantwoordelijkheidsgevoel bij ambtenaren te vergroten. Ambtenaren die werken op het gebied van participatie moeten te werk gaan als accountmanagers en denken in mogelijkheden.
- Wanneer een initiatief erg specialistisch is en hier specifieke vakkennis voor nodig is dient de ambtenaar die proceseigenaar is ervoor te zorgen dat het idee bij de juiste collega komt en door hem wordt opgepakt. Dit vereist een stuk meer toewijding dan dat sommige ambtenaren doorgaans laten zien.
- Er zijn heel veel wegen en manieren waarop burgers de gemeente kunnen bereiken. Voor het indienen van burgerinitiatieven dient een speciaal loket te komen. Dit

verhoogt de toegankelijkheid voor initiatiefnemers. Op dit loket moeten ambtenaren werkzaam zijn die een open houding hebben.

- Het is van belang dat initiatiefnemers zelf eigenaar blijven. De gemeente moet de vereiste randvoorwaarden faciliteren en zich focussen op meedenken. Indien een initiatief aansluit bij de doelstellingen van gemeentelijk beleid is het vaak zo dat ambtenaren een iets meer sturende rol aannemen. Hier ligt een belangrijk focuspunt.
- Wanneer een initiatief wordt ingediend bij de gemeente wordt door de desbetreffende ambtenaar het volgende proces doorlopen: plan lezen, gesprek aangaan om de bedoelingen te achterhalen, initiatief plaatsen in gemeentelijk beleid, besluit om een ondersteuning in de vorm van bijvoorbeeld een vergunning, subsidie of communicatiekanaal toe te kennen.
- Hoe complexer een initiatief is hoe groter de kans is dat het initiatief de gemeente ontglipt. Met complexe initiatieven hebben meer ambtenaren, met elk een eigen vakgebied, te maken. Complexe initiatieven vragen daarom meer energie vanuit de gemeente.
- De rol die ambtenaren hebben hangt af van de hulp die initiatiefnemers behoeven bij de uitvoering van hun initiatief. Wanneer een initiatief enkel in contact dient te worden gebracht met andere partijen dan hoeft dit minder ondersteuning dan wanneer een initiatief ondersteuning nodig heeft bij het doorlopen van ingewikkelde regels met betrekking tot bijvoorbeeld veiligheid.
- De gemeentelijke regelgeving moet meer op outcome worden geformuleerd. Hierdoor wordt meer ruimte gecreëerd binnen de uitvoering van de regels. Ambtenaren kunnen de regels dan minder nauw nemen en de regels creatiever inzetten zolang het beoogde effect maar wordt bereikt. Wanneer dit niet gebeurt en het gemeentelijke proces te lang duurt is het logisch dat er frustratie ontstaat bij initiatiefnemers omdat zij moeten wachten. De communicatie is een belangrijk verbeterpunt. Het gebeurt momenteel te vaak dat er niet wordt gecommuniceerd wat er allemaal achter de schermen op de stadsdelen en het stadhuis wordt ondernomen met betrekking tot een initiatief.
- Vooral wanneer een ambtenaar op het stadhuis de leiding heeft, laat de communicatie tussen initiatiefnemers en ambtenaren vaak te wensen over. Dit komt doordat de afstand groter is tussen het initiatief en de gemeenteafdeling. Wanneer een stadsdeel betrokken is gebeurt dit minder snel omdat de twee werelden dicht bij elkaar liggen. Stadsdeelambtenaren lobbyen vaak bij het stadhuis voor initiatieven. Een initiatief komt op het gemeentehuis terecht wanneer dit stads breed is en dus vaak complex.

- Het beleid dat strikt wordt nageleefd door ambtenaren op het stadhuis werkt beklemmend. Deze ambtenaren dienen zich meer te verplaatsen in de leefwereld van initiatiefnemers. Het inlevingsvermogen is op dit moment te beperkt op het stadhuis.
- Frotlijnwerkers nemen een brugfunctie in tussen het stadhuis en de burgers. Zij kunnen de systeemwereld en de leefwereld dichterbij elkaar brengen. Ook hebben zij de ruimte en de kennis om initiatiefnemers ondersteuning op maat te leveren.
- Goed en rechtmatig bestuur komt niet in gevaar wanneer ambtenaren creatiever omgaan met de eigen regels. Het is daarbij wel belangrijk dat elke keer een nauwkeurige belangenafweging wordt gemaakt en dat de gemeente transparant is over de keuze en deze helder communiceert. Hoe gevoeliger een initiatief ligt hoe uitgebreider de belangen moeten worden gewogen.
- Wanneer een initiatief aansluit op het gemeentelijk beleid dan is de kans groter dat er reeds geld is vrijgemaakt voor dergelijke projecten. Het verkrijgen van een subsidie verloopt in dit geval sneller dan wanneer een initiatief wordt ingediend dat minder aansluit. Een dergelijk initiatief wordt door de gemeente eerst onderzocht, door de publieke waarde in beeld te brengen, voordat een subsidie wordt toegekend.
- Er dient te worden gewerkt met wijkbudgetten. Met deze budgetten wordt iedere wijk zelf verantwoordelijk om initiatieven op te zetten.
- Eigenschappen waarover initiatiefnemers beschikken zijn: ondernemend, maatschappelijk betrokken, sociaal, doorzettingsvermogen, duidelijk beeld van wat ze willen.
- Niet in alle wijken wordt in gelijke mate initiatief genomen. In wijken waar veel tweeverdieners of autochtone jongeren wonen ligt de participatie veelal lager dan in wijken waar vooral hoogopgeleide burgers wonen.
- Gemeenteambtenaren moeten minder in kaders denken. Zij moeten initiatieven meer omarmen en echt oppakken. Het maatwerk waar de respondenten het in de enquête over hebben gaat hierover, over de energie die ambtenaren in de ondersteuning van een initiatief steken. Dit kan alleen als het generieke beleid minder wordt nageleefd, burgers meer worden vrijgelaten en de doelstelling van initiatieven centraal staat.
- Op dit moment worden initiatiefnemers van verschillende initiatieven met elkaar in contact gebracht door PEP Den Haag. Ook op de stadsdelen wordt hier aandacht aan besteed. De juiste initiatiefnemers met elkaar in contact brengen is echter wel lastig omdat initiatieven sterk van elkaar verschillen.