



-

- Wanneer twee mensen elkaar ontmoeten  
zijn er in werkelijkheid zes aanwezig.

I eder mens zoals hij zichzelf ziet.

I eder mens zoals de ander hem ziet.

En ieder mens zoals hij werkelijk is –

✓ William James

## Voorwoord

Met trots presenteer ik mijn masterthesis. Voor u ligt het resultaat van een aantal maanden hard werken. Het onderzoek is mede tot stand gekomen dankzij een aantal actieve burgers en professionals uit Nieuw Crooswijk. Ik heb het onderzoek met veel enthousiasme uitgevoerd en vastgelegd. Het was een proces van vallen en opstaan. Enerzijds was het niet eenvoudig om werk-, privé-, en een studieleven te combineren, anderzijds verrijkte het onderzoek mijn werk en andersom. Gelukkig bleef de nieuwsgierigheid wel, waardoor het zoeken naar antwoorden ook in moeilijke tijden doorging.

Met het onderzoek sluit ik mijn studie Bestuurskunde af. Ik dank iedereen die mij heeft ondersteund. Ten eerste mijn partner Patrick en mijn schoonfamilie. Dankzij hun steun heb ik deze studie kunnen combineren met mijn werk en gezin. Ik ben dankbaar voor de feedback van mijn vriendinnen Judith en Aimee, medestudente Petra, collega's en mijn scriptiebegeleider de heer Edwards en tweede lezer de heer Rossum.

Dank jullie wel.

Voorwoord	3
Inhoudsopgave	4
Samenvatting	8
Hoofdstuk 1: INTRODUCTIE	9
1.1. Inleiding	9
1.2. Probleemanalyse	11
1.3. Probleemstelling	13
1.4. Maatschappelijke en theoretische relevantie	15
1.5. Leeswijzer	16
Hoofdstuk 2: DE ACHTERGRONDEN	17
2.1. Burgerschap anno nu	17
2.1.1. Inleiding	17
2.1.2. Dynamisch burgerschap	17
2.2. Actief burgerschap	19
2.2.1. Inleiding	19
2.2.2. Wat is actief burgerschap	19
2.2.3. Effecten van actief burgerschap?	20
2.3. Burgerbetrokkenheid	21
2.3.1. Inleiding	21
2.3.2. Vormen van burgerbetrokkenheid	21
2.4. Samenvatting	23

Hoofdstuk 3: THEORETISCH RAAMWERK	24
3.1. Buurtinitiatief	24
3.1.1. Inleiding	24
3.1.2. Een definitie	24
3.2. Het CLEAR-model	25
3.2.1. Het CLEAR-model, de vijf factoren	25
3.2.2. Reflectie op het CLEAR -model	29
3.3. Activering door de overheid: empowerment	30
3.3.1. Inleiding	30
3.3.2. Wat is empowerment?	30
3.3.3. Empowerment en beleid	31
3.3.4. Reflectie op empowerment en beleid	35
3.4. Het conceptueel model	36
Hoofdstuk 4: METHODOLOGISCHE VERANTWOORDING	38
4.1. Inleiding	38
4.2. Onderzoeksvorm	38
4.3. Casusselectie	40
4.4. Respondenten	42
4.5. Dataverzameling	42
4.6. Operationalisaties	45
4.6.1. Inleiding	46
4.6.2. Operationalisatie CLEAR-model	46

4.6.3.	Operationalisatie Empowerment	52
Hoofdstuk 5: NIEUW CROOSWIJK		54
5.1.	Introductie van de deelgemeente Kralingen Crooswijk	54
5.2	Nieuw Crooswijk	55
5.3.	Hoe worden bewonersinitiatieven gestimuleerd in Kralingen Crooswijk?	56
5.4.	Hoe worden bewonersinitiatieven gestimuleerd in Nieuw Crooswijk?	58
Hoofdstuk 6: PRAKTIJK VAN DE KERSTMARKT		61
6.1.	De organisatie	61
6.2.	De partners	63
6.3.	De financiën	64
6.4.	Het resultaat	64
Hoofdstuk 7: ANALYSE		66
7.1.	Inleiding	66
7.2.	Hoe hebben de betrokkenen het initiatief beleefd?	66
7.2.1.	Can do, capaciteiten	67
7.2.2.	Like to do, motivatie	72
7.2.3	Enabled to do, ruimte voor partnerschappen	75
7.2.4.	Asked to, uitnodiging	81
7.2.5.	Responded to, relaties	85
7.3.	Empowerment	91

Hoofdstuk 8: CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	96
8.1. Conclusies	96
8.2. Beantwoording van de onderzoeksvragen	101
8.3. Aanbevelingen	103
Literatuurlijst	106
Overzicht afbeeldingen, grafieken, tabellen	113
Lijst met afkortingen	114

## Samenvatting

Burgers en overheid trekken steeds vaker samen op in het kader van buurtinitiatieven.

Uit beleidsstukken van de overheid (lokaal en landelijk) blijkt dat zij een stapje terug doen om meer ruimte te laten voor de kracht van de burgers. Hierbij past een faciliterende, stimulerende en ondersteunende rol van de overheid. De kracht van actieve burgers wordt steeds meer als vertrekpunt van beleid genomen. Het ideaalbeeld van de overheid over de burgers verandert, maar de praktijk en het ideaal liggen nog ver uit elkaar. De oplossing voor het dichten van de kloof tussen de praktijk en het ideaal wordt veelal in het empoweren van burgers gezocht. Hierbij past een 'empowerende' bestuursstijl en beleidsinstrumenten. Met dit onderzoek is ingezoomd op de praktijk van deze nieuwe verhoudingen. Er is gekeken naar zowel het perspectief van de burgers als dat van de overheid.

Door naar positieve factoren te zoeken in de praktijk van burgerinitiatieven, waarbij de overheid op enig moment of op enige wijze een rol speelt, werd naar mogelijkheden voor positieve beïnvloeding door diezelfde overheid gezocht.

Naast de literatuurstudie vormt het kwalitatief empirisch onderzoek (gevalsstudie) de basis van dit onderzoek. Voor het onderzoek is het CLEAR-model als leidraad gebruikt.

Aan de hand van het CLEAR-model zijn een vijftal factoren onderzocht. Deze factoren zijn: kennis en vaardigheden, motivatie, ruimte voor partnerschappen, uitnodiging en tot slot relaties. Daarnaast is gekeken hoe de beleidsvisie naar de praktijk is vertaald. De uitkomsten van dit onderzoek wijzen erop dat de bereidheid van burgers om in actie te komen positief beïnvloed wordt door vertrouwensrelaties. Niet alleen de relatie tussen burgers onderling, maar ook tussen burgers en overheid, lijkt van belang. Een verbindende, faciliterende en ondersteunende houding van de overheid leidt naar verwachting tot empowerment van burgers. Om deze rol te kunnen vervullen moet de overheid leren aansluiting te zoeken bij de motivatie van burgers, moet zij zich bewust zijn van de gevolgen van structuren die al dan niet op initiatief van de overheid tot stand komen en zich bewust zijn van de beperkende werking van regels en instrumenten. Een vervolgonderzoek naar de vermeende relatie tussen vertrouwensrelaties en actiebereidheid is aan te bevelen.



## HOOFDSTUK 1: INTRODUCTIE



Afbeelding 1: Bewoners aan het werk

### 1.1. Inleiding

Iedereen heeft er een beeld bij of kent iemand in zijn omgeving: een buurtbewoner die steeds de bloembakken bijhoudt, die het voor elkaar krijgt dat het langgekoesterde speeltoestel er eindelijk komt of die de jaarlijkse gezellige buurt BBQ organiseert. Deze actieve burgers krijgen steeds meer aandacht van wetenschappers en overheid. Het grote aantal rapporten en onderzoeken dat de laatste jaren over 'actieve burgers' zijn verschenen, bevestigen dit beeld. Adviesraden, zoals de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR), de Raad voor de Maatschappelijke Ondersteuning, maar ook bestuurskundigen en sociologen richten de laatste decennia hun onderzoek steeds vaker op 'actieve burgers', de praktijk van burgerinitiatieven en de verhoudingen tussen burgers en overheid. In vele beleidsdocumenten van de lokale en landelijke overheid worden krachttermen als actieve burgers, zelfredzame burgers en burgerkracht gebruikt. Hiermee wordt een beeld geschetst van de 'ideale burger' en invulling gegeven aan de vraag hoe burgers zouden moeten zijn. De praktijk echter is weerbarstig. Het ideaalbeeld dat de overheid van de burgers heeft en de praktijk komen veelal niet overeen. Een verandering lijkt noodzakelijk. Een gewenste verandering, van minder naar meer actieve burgers, dus naar actief burgerschap. Actief burgerschap, net als actieve burgers, is in de 'mode'. Een zoekopdracht op de website van de rijksoverheid levert meer dan 3.3 miljoen hits op. Er zijn talloze rapporten, brieven en beleidsnota's van de verschillende ministeries verschenen, waarin burgerschap een hoofd- of bijrol speelt. In uiteenlopende

documenten zien we dat burgerschap verschillende kwalificaties kan krijgen. Er wordt onder andere gesproken over Europees burgerschap, verantwoordelijk burgerschap, actief burgerschap ([www.overheid.nl](http://www.overheid.nl)) en goed burgerschap. Burgerschap wordt regelmatig geïntroduceerd als oplossing voor maatschappelijke vraagstukken. Burgerschap wordt positief in verband gebracht met het bevorderen van zelfredzaamheid, integratie, sociale cohesie, democratie, en participatie (Stokkom en Toenders, 2010:20 e.v.). De vraag echter wat actief burgerschap is, is niet eenvoudig te beantwoorden. Het begrip burgerschap heeft veel weg van een containerbegrip. Van Dale omschrijft een containerbegrip als: "een begrip zonder scherp afgebakende betekenis waaraan de taalgebruiker zelf nader invulling kan geven en dat op veel verschillende toestanden, gebeurtenissen of zaken wordt toegepast." Burgerschap verandert in rapporten en onderzoeken ook steeds van gedaante en wordt bij verschillende gebeurtenissen, toestanden of zaken gebruikt.

Actief burgerschap kan in de context van bestuur en democratie betekenen dat men zijn stem uitbrengt en participeert in beleidsvoorbereiding. In het kader van welzijn kan actief burgerschap betekenen dat men verantwoordelijkheid neemt voor zichzelf en zijn/haar eigen welbevinden en in het licht van solidariteit betekent burgerschap dat de burger vrijwilligerswerk doet in de wijk of op de school.

Actief burgerschap stelt de samenleving echter voor vragen en dilemma's. Hoe krijgen we meer actieve burgers? Wat kunnen de burgers zelf doen? Wat is de rol van de overheid? Welke houding van de overheid past hierbij. Waar houdt de verantwoordelijkheid van de burgers op en begint de verantwoordelijkheid van de overheid? Welke risico's zijn er en welke risico's zijn acceptabel? Wat werkt wel en wat werkt niet? Is het veranderproces van minder naar meer actieve burgers door de overheid te sturen, zo ja, hoe?

Empirisch onderzoek helpt bij het vinden van antwoorden op deze en andere vragen doordat er op systematische wijze informatie wordt verzameld waardoor mechanismen blootgelegd kunnen worden. De praktijk biedt hiermee ook inzicht in de sturingskansen van de overheid.

## 1.2. Probleemanalyse

De in de inleiding beschreven wens naar actief burgerschap komt niet uit de lucht vallen. De afgelopen decennia hebben zich een aantal demografische, maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen voltrokken die van invloed zijn geweest op het beeld over burgers, het openbaar bestuur en de samenleving als geheel. De weg van een verzorgende staat naar een activerende staat is eerder een noodzaak dan een keuze gebleken, aldus Bovens (Bovens, 2007). Hij benoemt vier problemen die vanaf de jaren '70 zichtbaar werden en tevens de verschuiving naar een activerende staat noodzakelijk maakten. Ten eerste werd de verzorgingsstaat erg complex. In het verlengde ervan ontstonden problemen in de uitvoering en liepen de kosten van de uitvoering op. Tot slot bleven bevredigende resultaten uit. Een aantal financiële en bestuurlijke hervormingen hebben als gevolg van deze ontwikkelingen voet aan de grond gekregen. Te denken valt aan de invoering van een bedrijfsmatige werkwijze binnen de overheidsdiensten, de introductie van marktwerking en resultaatsturing, maar ook aan de omvorming van de overheid naar een slagvaardiger en compacter geheel. De laatste jaren is de nadruk komen te liggen op het vinden van een betere balans tussen de burger en de overheid. De opvatting over wat de rol van de overheid zou moeten zijn, schuift steeds meer op van een verzorgende naar een activerende rol. Bovens vat het mooi samen als hij de ontwikkeling van de visie op de overheid, vanaf '73 tot op heden, beschrijft als een veranderingsproces van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat' (Bovens, 2007:42).

Bij de bovengenoemde ontwikkelingen past het concept van de Big Society, dat recent vanuit Engeland is komen overwaaien. Big Society staat voor een samenleving waarin de burgers de verantwoordelijkheid en ruimte krijgen voor de invulling van het eigen geluk. En waar de overheid niet langer als de gelukmachine wordt gezien. Het concept van de Big Society wordt door Nederland omarmd. The Big Society is sterk verbonden aan de filosoof Philip Blond. Hij analyseert in zijn boek, de Red Tory uit 2009, vanuit een progressief conservatief oogpunt de problemen van Engeland en introduceert als oplossing voor deze problemen de Big society. Volgens Blond zijn er in het huidige Engeland drie crises die een Big Society eisen. Een economische (grote verschillen tussen arm en rijk), een democratische (sterke

machtscentralisatie in Londen) en een sociale (erosie van sociale netwerken). Deze problemen worden volgens hem veroorzaakt door het falen van de markt en het falen van de verzorgingsstaat. Blond vindt dat de verzorgingsstaat door een Civic State (Blond, 2009) vervangen moet worden. Hiervoor moeten een aantal veranderingen plaatsvinden, waaronder de versterking van de lokale gemeenschappen, hervorming van de publieke dienstverlening en het bevorderen van maatschappelijk participatie. Hoewel de door Blond beschreven problemen niet voor Nederland gelden, wordt in Nederland wel iets in de oplossingen die de Big Society biedt, gezien. Politici, beleidsmakers en het maatschappelijke middenveld worden ervan beschuldigd zich in de retoriek van de Big Society te verliezen en zich onvoldoende realiseren dat, met de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Nederland een aantal jaren eerder dan Engeland al een soortgelijke weg is ingeslagen (Winsemius en Steyaert, 2011). Burgers moeten meer zelf doen (eigen kracht) en meer betrokkenheid tonen voor hun (directe) omgeving en de samenleving.

De activering van de burgers en het vergroten van burgerbetrokkenheid is echter een vraagstuk waar ideaal en werkelijkheid nog ver van elkaar gescheiden zijn (WRR, 2012). De WRR stelt in haar rapport 'Vertrouwen in burgers', dat voor de oplossing van dit vraagstuk een beleidsdoorbraak noodzakelijk is. Om de gewenste verandering te kunnen bewerkstelligen, dient de gekozen vorm van sturing de aard van de maatschappelijke problematiek te volgen (Steen e.a, 2011:3). De overheid bedient zich, aldus Steen e.a., nog te veel van beleidsinstrumenten die in een hiërarchische verhouding tussen burger en overheid passen. Te denken valt aan geld als middel om positief gedrag aan te moedigen of negatief gedrag te bestraffen. Maar deze klassieke instrumenten zijn volgens Steen e.a. niet meer passend omdat de voorheen verticale verhouding aan het veranderen is in een horizontale. De Raad voor de Maatschappelijke Ontwikkeling praat over sturingsparadigma's die niet langer werken (Van Gunsteren en Ruyven, 1995:1 e.v, Steen e.a 2011: e.v., RMO, 2002:20, Klijn en Koppenjan, 2004:3).

De oplossing voor meer actieve burgers wordt vooral gezocht in de eigen kracht en het empowerment van burgers. Empowerment en eigen kracht zijn, net als actief burgerschap een

veelgehoord begrip en sluiten naadloos aan bij de beweging waarbij de overheid meer oog krijgt voor de burger en wat deze burgers zonder inmenging van de overheid kunnen. Empoweren betekent letterlijk 'in staat stellen'. Afgeleid van het Engelse woord 'to empower'. Empowerment wordt gezien als "the road towards good citizenship" (Boluijt en de Graaf, 2010:2) en wordt gedefinieerd als een "...process by which people, organizations and communities gain mastery over their lives (Rappaport, 1984)." Dit betekent dat men, daar waar het nodig is, ondersteund wordt om zichzelf te kunnen helpen. Als empowerment de weg is waarlangs de gewenste veranderingen kunnen optreden dan is de vraag hoe de overheid op het empowermentproces kan inspelen en deze desgewenst positief kan beïnvloeden?

### 1.3. Probleemstelling

De empowermentgedachte is ook te herkennen in het Rotterdamse College Werkprogramma Ruimte voor Talent en Ondernemen 2010-2014. Het college geeft burgers ruimte, invloed en verantwoordelijkheid om hun talenten te kunnen inzetten (Gemeente Rotterdam, 2010:4)." De gemeente Rotterdam spant zich al enkele jaren in om ideeën en initiatieven van haar burgers aan te jagen en deze te ondersteunen. De verschillende beleidsprogramma's van de afgelopen jaren zijn hier getuige van (Gemeente Rotterdam, 2009). In de Rotterdamse beleidsregel<sup>1</sup> bewonersinitiatieven worden de verschillende stedelijke programma's gebundeld en vindt de nadere uitwerking van de uitgangspunten plaats. In dit document wordt gesteld dat vanuit de stad richting en steun wordt geboden aan de deelgemeenten die in eerste instantie verantwoordelijk zijn voor het stimuleren en faciliteren van bewonersinitiatieven (Gemeente Rotterdam, 2009).

---

<sup>1</sup> Artikel 1:3 lid 4 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) omschrijft de beleidsregel als volgt: Onder beleidsregel wordt verstaan: een bij besluit vastgestelde algemene regel, niet zijnde een algemeen verbindend voorschrift, omtrent de afweging van belangen, de vaststelling van feiten of de uitleg van wettelijke voorschriften bij het gebruik van een bevoegdheid van een bestuursorgaan. (verder uitwerking vindt plaats in de Awb artikel 4:81 tot en met 4:84)

In de gesprekken met professionals en beleidsambtenaren in de Rotterdamse deelgemeente Kralingen Crooswijk wordt het belang van actieve burgers onderschreven. De professionals zijn zich bewust van de veranderingen in de samenleving en het belang van meer actieve burgers.

De gesprekken met hen bevestigen echter het beeld dat door de WRR is geschetst, namelijk dat er een kloof is tussen het ideaal en de werkelijkheid (WRR,2012). Uit de gesprekken met de professionals blijkt dat in sommige buurten veel actieve burgers zijn met initiatieven, terwijl in andere buurten nagenoeg geen initiatieven ontstaan. Soms hebben professionals hier een verklaring voor zoals slechte sociaal economische positie en/of slechte beheersing van de Nederlandse taal, maar soms is de verklaring er niet. De deelgemeente wil de situatie veranderen en wil weten hoe de bereidheid voor het ondernemen van buurtinitiatieven door de deelgemeente vergroot kan worden, oftewel hoe krijgen ze burgers actief.

Om de vraag van de deelgemeente te kunnen beantwoord wordt een onderzoek verricht naar de praktijk van buurtinitiatieven waarbij de overheid op enig moment of op enige wijze een rol speelt. Het doel is om aanknopingspunten te vinden voor beïnvloeding door de deelgemeente.

De hoofdvraag van het onderzoek is:

**Hoe kan de deelgemeente Kralingen Crooswijk binnen de bestaande verhouding burger overheid burgerinitiatieven stimuleren vanuit het empowermentprincipe?**

Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden, moeten eerst een aantal deelvragen beantwoord worden. De volgende deelvragen zijn geformuleerd:

- Wat kan er gezegd worden over de huidige verhouding tussen burger en overheid?
- Wat zijn de kenmerken van de deelgemeente Kralingen-Crooswijk en hoe kunnen bewoners hier buurtinitiatieven nemen?
- Hoe werken burgers en professionals samen bij het nemen en uitvoeren van buurtinitiatieven in Nieuw Crooswijk en hoe waarderen zij de samenwerking onderling en met elkaar?

- Wat is empowerment in relatie tot beleid en hoe kan dit door de deelgemeente toegepast worden bij buurtinitiatieven?

Om deze vragen te kunnen beantwoorden is er onder andere een literatuurstudie verricht. Het betreft hier absoluut geen totaaloverzicht van alle beschikbare studies. In dit onderzoek is voornamelijk literatuur behandeld op het gebied van burgerinitiatieven waarbij aandacht is voor het samenspel tussen de burger en overheid en de factoren waarvan verwacht wordt dat die de samenwerking positief beïnvloeden.

Naast de literatuurstudie vormt de gevalstudie de basis van dit onderzoek. Hiertoe wordt een gevalstudie verricht waarbij aandacht is voor de beïnvloedende factoren en de relatie burgers onderling en burger- overheid/ professionals.

Binnen de gevalstudie wordt gebruik gemaakt van open interviews en soms ook een aanvullende enquête, ook zijn observaties verricht.

#### 1.4. Maatschappelijke en theoretische relevantie

Zoals uit de probleemanalyse blijkt, is de verhouding tussen de overheid en de burger aan het verschuiven. Dit is duidelijk zichtbaar in de praktijk van buurtinitiatieven. De burger en de overheid zijn samenwerkingspartners geworden en verkeren in een afhankelijkheidsrelatie (Klijn en Koppenjan, 2004:3). Vanuit deze positie wil de overheid ondanks haar terugtrekkende beweging door de inzet van beleidsinstrumenten sturen op het verloop van de maatschappelijke ontwikkelingen rondom actief burgerschap. Zij wil veranderingen realiseren op grond van het gewenste maatschappelijk effect, namelijk meer actieve burgers die meer initiatief tonen. Enerzijds maakt de overheid een terugtrekkende beweging, anderzijds heeft zij ook de wens om meer burgers te activeren, wat vraagt om sturing. Met dit onderzoek wordt beoogd handvaten te geven hoe de overheid zich kan opstellen binnen dit spanningsveld.

Terwijl de maatschappelijke opbrengst van het onderzoek vooral gezocht moet worden in het bieden van handvaten voor effectief beleid voor het stimuleren van buurtinitiatieven, vormt het nieuwe empirische materiaal over buurtinitiatieven de theoretische opbrengst van dit

onderzoek. De laatste jaren verschijnen met enige regelmaat onderzoeken naar actief burgerschap, en buurtinitiatieven in het bijzonder. Het onderzoeksterrein is echter nog vrij recent. De empirische bevindingen uit dit onderzoek kunnen de bestaande theorieën versterken of ontkrachten, maar ook de aanleiding vormen voor vervolgonderzoek. Voor het onderzoek wordt gebruik gemaakt van het CLEAR-model. CLEAR staat voor de afkorting van de beginletters van **C**an do, **L**ike to, **E**nabled to, **A**s ked to en **R**esponded to. Het CLEAR-model biedt inzicht in de kritieke succesfactoren bij beleidsprocessen waarbij een beroep wordt gedaan op de betrokkenheid van burgers. Het model wordt ondersteund met aanvullende theoretische concepten vanuit sturing en empowerment.

### 1.5. Leeswijzer

In hoofdstuk twee worden de achtergronden van het onderzoek geschetst. Er wordt stilgestaan bij de begrippen burgerschap, actief burgerschap. In het tweede deel wordt ingegaan op de specifieke vorm van actief burgerschap: de burgerinitiatieven. Het tweede hoofdstuk wordt afgesloten met de samenvatting en de relevantie van het hoofdstuk voor het onderzoek. In hoofdstuk drie wordt het theoretische kader van het onderzoek uitgewerkt. In hoofdstuk vier vindt de methodische verantwoording en operationalisatie van de behandelde concepten uit het onderzoek plaats. In hoofdstuk vijf wordt de specifieke achtergrond van het empirisch onderzoek geschetst (de beleidscontext) in Kralingen Crooswijk. In hoofdstuk zes en zeven vindt de presentatie van de onderzoeksbevindingen plaats en tot slot worden de conclusies en beleidsaanbevelingen naar aanleiding van het onderzoek gepresenteerd.



Afbeelding 2: Bewoners bij het opbouwen van de kerstmarkt



## HOOFDSTUK 2: DE ACHTERGRONDEN

### 2.1. Burgerschap anno nu

#### 2.1.1. Inleiding

Uit de gepubliceerde beleidsstukken van de overheid, waaronder de gemeente en deelgemeente in casu, blijkt dat de visie op de overheid en burgers verandert. Onder de paraplu van de in de probleemanalyse geschetste maatschappelijke ontwikkelingen ontstaat de visie van de terugtrekkende overheid, die niet meer alleen zorgt voor haar burgers, maar burgers ook ruimte biedt en hen ook benut. Ruimte voor initiatieven van de burgers, eigen kracht en actief burgerschap zijn thema's die hoog op de agenda van beleidsmakers en politici staan. Getuige hiervan de vele lokale en landelijke beleidsrapporten en onderzoeken ([www.overheid.nl](http://www.overheid.nl)). Kortom, de verzorgingsstaat wordt opgevolgd door de terugtrekkende overheid. Tonkens ziet ook een andere visie: de uitnodigende en verbindende overheid. Bij deze visie hoort een overheid die wel aanwezig is, niet stuurt, maar stimuleert en verbindt. Deze overheid daagt haar burgers uit en spreekt ze aan. Burgers worden uitgenodigd om actief te zijn (Eveline Tonkens, 2007). In de volgende paragrafen wordt stilgestaan bij de begrippen burgerschap, actief burgerschap en burgerbetrokkenheid en de veranderende visie op deze begrippen door de jaren heen.

#### 2.1.2. Dynamisch burgerschap

Zoals gezegd, niet alleen de visie op de overheid verandert maar ook de visie op burgers. De visie van Marshall is de meest invloedrijke 'moderne' visie op burgerschap uit de jaren vijftig van de vorige eeuw. Het werk van T.H. Marshall, *Citizenship and the social class* (1949) is van grote invloed geweest op westerse democratieën en verzorgingsstaten na de Tweede Wereldoorlog. Zijn gedachtegoed is bepalend geweest voor de ontwikkeling van de verzorgingsstaat. Marshall introduceerde in zijn essay het begrip 'social citizenship'. Hij stelde hierin dat burgerschap drie dimensies kent: civil, political en social. Civil citizenship behelst de belangrijkste voorwaarden om in vrijheid te kunnen leven: "liberty of the person, freedom of speech, thought and faith...right to justice. De politieke dimensie omschrijft hij als "...the right

to participate in the exercise of political power as a member of a body invested with political authority or as an elector of the members of such body." Onder de sociale dimensie van burgerschap verstaat hij de zekerheid "of economic welfare and security to the right to share to the full in the social heritage and to live the life of a civilized being according to the standards prevailing in the society."

Recent wordt door auteurs gesteld dat de concepten van Marshall in de huidige samenleving tekortschieten. Volgens hen is het beeld van Marshall gebaseerd op een samenleving die niet meer bestaat. De culturele diversiteit is toegenomen, het digitale tijdperk en de globalisering zijn een feit. Er wordt een vierde dimensie Aan Marshall's dimensies toegevoegd, te weten de culturele (Van Zoonen, 2004:10, Van Houdt en Schinkel, 2009:55).

Van Gunsteren introduceert<sup>2</sup> een andere visie op burgerschap en noemt deze het neo-republikeinse burgerschap (Van Gunsteren, 1992:18). Hij stelt "... (a) dat de burger niet identiek is met de hele of gewone mens, (b) dat aan de toelating tot en de uitoefening van burgerschap eisen van competentie worden gesteld en (c) dat burgerschap een ambt naast andere ambten in de republiek is dat de uitoefening daarvan onder omstandigheden modificeert (Van Gunsteren, 1992:19)." Van Gunsteren onderbouwt de noodzaak voor een nieuwe visie, net als Van Zoonen e.a., door te wijzen naar de maatschappelijke ontwikkelingen zoals het verdwijnen van de homogene middenklasse en de toegenomen pluriformiteit, de meer horizontale overheidsstructuur en het besef van het ontbreken van *de* samenleving als sturingsentiteit. Dit concept is om verschillende redenen aangehaald. Ten eerste introduceert Van Gunsteren burgerschap als 'ambt'. Om dit ambt te kunnen uitoefenen moet men over bepaalde competenties beschikken. Hij zegt ook dat burgerschap een onderdeel van het wezen van de mens is. Het is dus een rol of een gedrag dat onderdeel uitmaakt van de mens. Van Gunsteren stelt ook dat reproductie van burgerschap een *kerntaak* van de overheid is (Van Gunsteren, 1992-115).

---

<sup>2</sup> Varianten van zulk een neo-republikeins burgerschap zijn, zij het niet onder deze naam, te vinden in het werk van Dahrendorf, Oldfield en Barber (Van Gunsteren, 92: pg 20)

Van Gunsteren stelt in zijn werk dat vrijheid een voorwaarde voor de uitoefening van burgerschap is, maar ook een uitkomst daarvan (Van Gunsteren, 1992:57). Maar hij zegt ook dat de reproductie van burgerschap een kerntaak van de overheid is (Van Gunsteren, 1992-115). Zijn visie op neo-republikeins burgerschap in relatie tot dit onderzoek kan dus betekenen dat als er beleid wordt ontwikkeld, gericht op het bevorderen van actief burgerschap (kerntaak reproductie) dit niet vanzelfsprekend tot meer actieve burgers zal leiden. De uitkomst van de beleidsinspanningen zal onzeker zijn door de vrijheid als neveneffect van burgerschap (de vrijheid om invulling te geven aan hun burgerschap) en door de mate waarin competenties, die voor de uitoefening van burgerschap als ambt aanwezig zijn.

## 2.2. Actief burgerschap

### 2.2.1. Inleiding

Zoals eerder gesteld krijgt de actieve burger steeds meer aandacht van de overheid. Het is niet eenvoudig om te achterhalen wat er precies onder burgerschap wordt verstaan, evenmin wat we onder actief burgerschap moeten verstaan. Tonkens stelt dat actief burgerschap in zijn vaagheid voortdurend object en inzet is van strijd. "Actief burgerschap is daarmee een wezenlijk omstreden begrip" ([www.actiefburgerschap.nl](http://www.actiefburgerschap.nl)). Burgerschap, maar ook actief burgerschap, is sterk normatief en geeft uiting aan bepaalde waardeoriëntaties. De gezaghebbende toebedeling van waarden voor de samenleving als geheel is aan de politiek toevertrouwd (Bekkers, 2007:20). Daarmee zou de constatering van Tonkens aangevuld kunnen worden met het woordje politiek, (actief)burgerschap is dan voornamelijk inzet van *politieke* strijd. Kan deze strijd beslecht worden door een definitie te vinden?

### 2.2.2 Wat is actief burgerschap?

"Als leefbaarheid het eerste maatschappelijke toverwoord van het nieuwe millennium was, dan mag actief burgerschap beschouwd worden als haar waardige opvolger ([www.debakkerij.org](http://www.debakkerij.org))." Eveline Tonkens noemt het een 'Hoera-begrip'. Er gaat veel aandacht uit naar actief burgerschap. Eveline Tonkens bemant de bijzondere leerstoel actief burgerschap bij de

Universiteit van Amsterdam, recent verscheen het rapport van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) "Vertrouwen in burgers" en er worden landelijk bijeenkomsten discussies en lezingen georganiseerd voor en door de overheid en het maatschappelijk middenveld. Binnen de landelijke overheid zijn er verscheidene programma's op uiteenlopende beleidsterreinen, zoals welzijn, zorg, duurzaamheid en veiligheid, waarbij veel aandacht is voor de kracht van de samenleving (TK, Vergaderjaar 2011–2012, 29 614, nr. 33). Veel aandacht gaat ook in het onderwijs uit naar het fenomeen actief burgerschap.

Verskillende pogingen zijn ondernomen om actief burgerschap te definiëren (Crick, 2004; Steyaert, 2005, Tonkens, 2010). Deze pogingen laten zien dat actief burgerschap geen eenduidig begrip is. Terwijl Steyaert actief burgerschap als een houding en uiting van een bepaald gedrag ziet, vindt Crick het een vaardigheid. De definitie van Tonkens wijst op een relatie met de overheid. Hun pogingen tot definiëren laten zien, dat actief burgerschap een fluide begrip is, dat vooral door de context bepaald wordt.

### 2.2.3. Effecten van actief burgerschap

Van actief burgerschap wordt veel verwacht. Tonkens noemt op haar website ([www.actiefburgerschap.nl](http://www.actiefburgerschap.nl)) vier positieve eigenschappen ervan. Actief burgerschap zou ten eerste (1) tot meer begrip tussen de bevolkingsgroepen en tot meer sociale cohesie leiden. Ten tweede (2) bestrijdt het de free-riders problematiek, waarbij sprake is van profijt maar geen bijdrage. Als derde (3) noemt zij de positieve gevolgen van participatie. Door meer participatie wordt aan een inclusieve samenleving gewerkt. Tot slot (4) benoemt zij de kloof tussen de burger en overheid. Stokkom en Toenders (2010:20) refereren voornamelijk aan beleidsstukken waarin de nadruk wordt gelegd op de heilzame werking van actief burgerschap op de sociale cohesie binnen de wijken. De versterkte cohesie zou volgens hen indirect effect hebben op de veiligheidsbeleving in wijken. Ze wijzen ook op de effecten dat actief burgerschap op de individuele burgers heeft. Actief burgerschap dient niet alleen de publieke zaak, maar bevordert ook de individuele zelfredzaamheid.

In de verschillende politieke en wetenschappelijke discours wordt ook op de risico's van actief burgerschap gewezen. Actief burgerschap zou tot uitsluiting en tot grote verschillen in de samenleving leiden. Burgers die beter geëquipeerd zijn zullen zich beter organiseren en meer voor elkaar krijgen. Zwakke en kwetsbare burgers lopen het risico het onderspit te delven. Ondanks de risico's die op de loer liggen, gaat de zoektocht naar de actieve burgers onverminderd door.

## 2.3. Burgerbetrokkenheid

### 2.3.1. Inleiding

Dit hoofdstuk is begonnen met de verkenning van de begrippen, die nauw samenhangen met het onderwerp van dit onderzoek. Het resultaat van deze verkenning is enigszins onbevredigend. De definitie van (actief) burgerschap is afhankelijk van de bril die je opzet. *De burger bestaat niet.* Uit beleidsstukken, debatten en interviews wordt duidelijk dat actief burgerschap meer is dan enkel een theoretisch gedachtenexperiment. Actief burgerschap moet de alledaagse praktijk worden waar de overheid op kan bouwen. Burgerbetrokkenheid, burgerparticipatie en burgerinitiatieven zijn in het kader van actief burgerschap ook veelgebruikte termen. Deze termen worden hierna onderzocht en hun relevantie voor dit onderzoek wordt toegelicht.

### 2.3.2. Vormen van burgerbetrokkenheid

De meest voorkomende indeling is de historische indeling. Onder *eerste generatie* burgerparticipatie wordt verstaan de inspraakmogelijkheid van burgers. Deze vorm van participatie is vertaald door adviesraden in het leven te roepen (vanaf de jaren '70). In de jaren '90 ontstond de *tweede generatie* burgerparticipatie. Bij deze vorm worden burgers betrokken bij de beleidsontwikkeling. De achterliggende gedachte is dat men hiermee het draagvlak en de kwaliteit van het beleid vergroot en de kloof tussen de burger en politiek dicht. Vanaf 2000 zien we de *derde generatie* van burgerparticipatie opdoemen, het initiatief van de burger (Kilic, 2008).

Tabel 1: Generaties burgerparticipatie

<b>Generatie</b>	<b>Jaar</b>	<b>Initiatief</b>	<b>Motivatie burger</b>	<b>Motivatie overheid</b>
<b>1<sup>ste</sup></b> <b>Inspraak</b>	1970	Overheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Advies</li> </ul>	Geen
<b>2<sup>de</sup></b> <b>Interactieve beleidsvorming</b>	1990	Overheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invloed op beleid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Draagvlak vergroten</li> <li>• Kloof dichten</li> <li>• Representatieve democratie versterken</li> </ul>
<b>3<sup>de</sup></b> <b>Burgerinitiatief</b>	2000	Burger	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creëren</li> <li>• Kansen zien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beter product/dienst</li> <li>• Draagvlak</li> </ul>
<b>4<sup>de</sup></b> <b>Burgerbestuur</b>	2005	Burger	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creëren</li> <li>• Overheids- steun</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Draagvlak</li> <li>• Medewerking</li> </ul>

Bij de derde generatie is de rol van de overheid voornamelijk ondersteunend en faciliterend. De burger neemt de leiding. Er wordt voorzichtig al over de vierde generatie burgerparticipatie gesproken. De vierde generatie burgerparticipatie wordt aangewakkerd door 'social media' zoals facebook en twitter. Burgers hebben eenvoudig en snel toegang tot informatie en hebben talloze manieren om informatie te verspreiden. De verwachting is dat deze ontwikkelingen de burgers het steeds makkelijker maken om mede vorm te geven aan beleid en bestuur. Er wordt ook wel over nieuw burgerbestuur of overheidsparticipatie gesproken, waarbij de

gebiedsmedewerker participeert. Dit is meer een perceptie op de toekomst dan realiteit, maar wel een toekomstscenario waar serieus rekening mee wordt gehouden.

De verschillende generaties burgerparticipatie volgen elkaar niet op, zoals het woord generatie doet vermoeden, maar bestaan nog steeds naast elkaar. Alle vormen van burgerparticipatie kunnen we nog steeds terugvinden (Van Dijk, 2010) in de huidige bestuurspraktijk.

De besproken generaties burgerinitiatieven zijn geordend op grond van de mate van beleidsbeïnvloeding. Burgerinitiatieven hebben echter niet altijd beleidsbeïnvloeding tot doel. Soms wil men met een initiatief een gat opvullen of dingen net op een andere manier doen met de overtuiging dat men het beter kan. Burgerinitiatieven kunnen daarom verschillende doelen beogen en kunnen ook op verschillende niveaus plaatsvinden.

#### 2.4. Samenvatting

In dit hoofdstuk zijn de begrippen burgerschap, actief burgerschap en burgerbetrokkenheid behandeld. Bovenstaande uiteenzetting laat zien dat de begrippen burgerschap en actief burgerschap zich moeilijk laten definiëren omdat zij de weerspiegeling zijn van de heersende waardeoriëntaties op de samenleving, de burgers en de overheid.

Begrippen als burgerschap en actief burgerschap zijn echter alom tegenwoordig in de huidige politieke retoriek, het publieke debat beheersen en waar de beleidsstukken van ministeries en gemeente van doorspekt zijn, zijn in feite containerbegrippen. De definitie van dergelijke begrippen is een strijd op zich. (Tonkens, 2009). Een strijd van politieke visies, waardeoriëntaties en percepties. Het kiezen van een strijdbare theoretisch vertrekpunt voor beleidsontwikkeling is daarom niet vanzelfsprekend. Desondanks dendert de trein van toegenomen burgerbetrokkenheid door. Wat wordt je strategie als overheid binnen het spanningsveld van de ontwikkeling naar actief burgerschap en terugtrekkende overheid en hoe organiseer je in het licht van deze ontwikkeling burgerbetrokkenheid?

## HOOFDSTUK3: THEORETISCH RAAMWERK

### 3.1. Buurtinitiatief

#### 3.1.1. Inleiding

Op de website van de rijksoverheid wordt een burgerinitiatief omschreven als de mogelijkheid van burgers om een voorstel in te dienen om een bepaald onderwerp op de agenda van de Tweede Kamer te krijgen. Burgerinitiatieven op landelijk niveau moeten aan een aantal voorwaarden voldoen. Dit wordt ook wel het formele burgerinitiatief genoemd. In dit onderzoek zijn we vooral geïnteresseerd in lokale burgerinitiatieven. Deze kunnen grosso modo onderscheiden worden in bewonersactivisme (gericht op de directe omgeving) en initiatieven die net als landelijke initiatieven een politiek karakter hebben en beleidsbeïnvloeding tot doel hebben. De eerste soort wordt ook wel informele initiatieven genoemd (door Movisie). De focus van dit onderzoek ligt bij de praktijk van de derde generatie burgerparticipatie (zie paragraaf 2.3.2), het informele initiatief op buurt-, en straatniveau, ook wel bewoners- of buurtinitiatieven genoemd. Deze termen zullen verder in het stuk door elkaar worden gebruikt, maar er wordt er steeds het initiatief mee bedoeld waarbij de burger de initiërende partij is. Na de definitie van het buurtinitiatief te hebben toegelicht, wordt uit bestaande theorieën handvaten gezocht hoe stimulering in de praktijk kan plaatsvinden.

#### 3.1.2. Een definitie

De definities van buurtinitiatieven zijn veelal het resultaat van een inductieve redeneerlijn. Dit wordt bereikt door waarnemingen in de praktijk te generaliseren en zo komt men tot een definitie. In Bestuurskunde 2009-01 geven Edelenbos e.a. de volgende definitie "*Informele* burgerinitiatieven zijn processen van zelforganisatie, waarin (georganiseerde) burgers en maatschappelijke belangengroepen spontaan tot gemeenschappelijke actie komen." De definitie die de lading van het burgerinitiatief uit dit onderzoek beter dekt, is de definitie van het Instituut voor Publiek en Politiek (IPP). Zij omschrijven het burgerinitiatief als "...een activiteit van één of meer burgers, die gericht is op bevordering van het algemeen belang, een meerwaarde voor de gemeenschap heeft, in het publiek domein plaatsvindt, waarbij de



overheid op enig moment een rol speelt en de initiatiefnemers 'geestelijk eigenaar' van het initiatief blijven" (Rijksoverheid, 2010:18). De reden waarom de definitie van Edelenbos e.a. toch is aangehaald, is omdat hij in tegenstelling tot het IPP, aangeeft dat het hier om een proces gaat. Van een idee tot het eindresultaat voltrekt zich een proces. De definitie van het IPP vult dit aan door te stellen dat de overheid weliswaar op enig moment een van de spelers in het proces is, bijvoorbeeld door middelen beschikbaar te stellen, maar geen eigenaar is van het initiatief.

De gemeente Rotterdam beschrijft burgerinitiatief als "een initiatief van bewoners die zich verantwoordelijk tonen voor hun directe leefomgeving met als kenmerken onderlinge verbondenheid en bereidheid tot actie. Wij willen hier benadrukken dat bewoners zelf eigenaar zijn van hun initiatieven en deze regisseren. De overheid stimuleert en faciliteert slechts, doch is geen eigenaar of regisseur van bewonersinitiatieven" (Gemeente Rotterdam, 2009). Voor het onderzoek wordt de definitie van de gemeente Rotterdam aangehouden.

### 3.2. Het CLEAR-model

#### 3.2.1. Het CLEAR-model, de vijf factoren

Beleidsinspanningen van de overheid kunnen gericht zijn op het individu, zijn omgeving of beiden. Kritiek succesfactoren vormen veelal het aangrijpingspunt voor beleid. Het CLEAR-model van Lowndes, Pratchett en Stoker (2006) benoemt enkele kritieke succesfactoren bij burgerparticipatie. Het model is ontwikkeld als instrument voor overheden om zicht te krijgen op de wijze waarop zij burgerparticipatie organiseren bij besluitvormingsprocessen of beleidsvoorbereidende processen. Lowndes e.a onderscheiden vijf factoren die burgerparticipatie positief beïnvloeden. De beginletter van deze factoren vormen het Engelse woord CLEAR. CLEAR staat voor de afkorting van de beginletters van Can do, Like to, Enabled to do, Asked to do en Responded to. Hierna worden deze begrippen nader omschreven. Hoewel dit onderzoek zich niet richt op beleidsparticipatie, biedt het CLEAR-model voldoende aanknopingspunten voor de analyse van de praktijk van bewonersinitiatieven. Bij bewonersinitiatieven ontstaat ook aan samenspel tussen de burger en de overheid. Dit maakt

dat de uitgangspunten van het model ook toepasbaar zijn op buurtinitiatieven waarbij de overheid op enig moment een rol speelt.

### **CAN do:**

De burger moet in staat zijn om te kunnen participeren of initiatief te nemen. De burger moet over voldoende vaardigheden en (hulp) middelen beschikken. Bijvoorbeeld: de taal kunnen spreken, bekend zijn met de werkwijze van de overheid, beschikken over een netwerk, kunnen samenwerken etc. Deze capaciteiten hangen vaak samen met de sociaal economische positie of opleidingsniveau van burgers. Deze factor kan als beste omschreven worden als de capaciteit om mee te kunnen doen. Deze factor impliceert dat wellicht niet iedereen mee kan doen. Uit onderzoek naar de kenmerken van de initiatiefnemers blijkt (Stokkom en Toenders, 2010) dat hoewel de variatie onder initiatiefnemers aanvankelijk zeer divers lijkt, hebben zij vooral veel corresponderende kenmerken zoals: lange woontijd, binding met de wijk en de beschikking over een netwerk, sociaal kapitaal en een sterke oriëntatie op de ander (Tonkens en Verhoeven, 2012).

### **LIKE to:**

Een tweede factor is 'like to'. Dit betekent dat de burger het leuk moet vinden om te participeren. Volgens Lowndes e.a. is er een positieve samenhang tussen de bereidheid om in actie te komen en het gevoel van saamhorigheid en binding met de buurt. Hoe meer burgers het gevoel hebben deel uit te maken van een groep hoe groter de bereidheid om in actie te komen. Als men erop kan vertrouwen dat het buurtinitiatief de omgeving of groep, waar men zich bij betrokken voelt, ten goede komt, dan zal men eerder bereid zijn om mee te doen of initiatief te nemen. Als er echter sprake is van negatieve beeldvorming of ervaringen, dan zal de bereidheid afnemen. Naast de vermeende positieve invloed van sociale binding, speelt motivatie een belangrijke rol. Waarom burgers bepaalde dingen leuk vinden om te doen hangt nauw samen met hun motivatie. Van Dale beschrijft motivatie als het 'geheel van factoren (ook aandriften en beweegredenen) waardoor gedrag gestimuleerd en gericht wordt' of 'als sterkte of intensiteit van de innerlijke gesteldheid die iemand tot het verrichten of het nalaten van bepaalde gedragingen brengt'. Er is een belangrijk verschil tussen deze twee omschrijvingen. De

eerste definitie geeft aan dat innerlijke factoren (aandriften en beweegredenen) een van de factoren zijn die motivatie bepalen, terwijl in het tweede geval motivatie in zijn geheel aan de innerlijke gesteldheid van iemand wordt toegeschreven. Wagenaar en Specht (2009) constateren dat er naast de motivatie ook een trigger nodig is om mensen in beweging te krijgen. Een trigger of omslagpunt vormt het begin van verandering, het begin van actie. Hurenkamp e.a.(2006) maken een driedeling van de soorten 'trigger events': (1) eigen ervaring, (2) ervaring van derden of (3) een maatschappelijke gebeurtenis (Hurenkamp e.a., 2006:24). De WRR wijst nog op een vierde soort aan, de groep mensen die in actie komen nadat ze gevraagd zijn, al dan niet door de overheid, om mee te doen (WRR, 2012).

De factoren Can do en Like to kunnen nauwelijks los van elkaar worden gezien. De factoren lijken een twee-eenheid te vormen. Iemand kan bijvoorbeeld wel over voldoende capaciteiten beschikken, maar als hij/zij niet gemotiveerd is dan zal naar verwachting geen actie volgen. Tenzij iemand op verzoek van derden alsnog meedoet.

#### **ENABLED to:**

De derde factor uit het CLEAR-model is de factor 'Enabled to'. De overheid moet, aldus Lowndes e.a.(2006) zich inspannen om in alle buurten een infrastructuur te creëren die participatie mogelijk maakt. Hier kan via verschillende communicatiekanalen ruchtbaarheid aan worden gegeven. De aanwezigheid van een ondersteunend netwerk, zo blijkt uit onderzoeken naar politieke participatie, wordt meestal gefaciliteerd door organisaties (Parry et al., 1992; Pattie e.a., 2004). Ze creëren ruimte en gelegenheid, ruimen eventuele obstakels op om zo bewoners de weg vrij te maken voor participatie. Bij buurtinitiatieven lijkt dit ook van toepassing. Uit het onderzoek van Specht (2012) blijkt dat burgers vooral pragmatisch bezig willen zijn. Hij wijst in zijn onderzoek erop dat initiatieven niet geïsoleerd ontstaan maar in een omgeving waar al een bestaande infrastructuur (o.a. van organisaties) aanwezig is. De inrichting van de omgeving is van belang. De organisaties moeten, zoals Lowndes dat aangeeft, gelegenheid en ruimte bieden voor burgers om in actie te komen. In de praktijk kan dit partnerschappen betekenen. Door partnerschappen aan te gaan krijgen initiatieven ruimte om te groeien. Specht onderscheidt een drietal partnerschappen: ambtelijk, inhoudelijk en

maatschappelijk. Maatschappelijke partners hebben vaak toegang tot andere professionals, kennis en contacten. Inhoudelijke partners beschikken over vaardigheden die nodig zijn voor het opzetten en/of uitvoeren van het initiatief. Tot slot helpen ambtelijke partners initiatieven te concretiseren. Deze partners helpen het burgers door hun eigen hulpbronnen beschikbaar te stellen, zoals deskundigheid, informatie, middelen of het open stellen van hun netwerk voor burgers.

### **ASKED to:**

De vierde factor is 'Asked to', gevraagd worden. De overheden moeten aandacht besteden aan de mobilisatie van burgers. Niet alle burgers zijn gemotiveerd of voldoende toegerust, maar dat is niet hetzelfde als onwil. Ook de wijze waarop de burgers gemobiliseerd worden, is van invloed op de uitkomst. In het rapport van de WRR kwam uitnodiging als trigger event om actie te komen ook al naar voren. Sommige burgers zijn voldoende ondernemend en komen zelf in actie, anderen leveren een goede bijdrage maar moeten wel eerst gevraagd worden (Lowndes e.a 2006). Er zijn vele manieren om iemand te vragen en ook verschillende mogelijkheden om te participeren. Juist de verscheidenheid aan soorten participatiemogelijkheden en invitaties lijken effect te hebben (Lowndes, 2006). Iemand kan bijvoorbeeld gemotiveerd zijn om voor te lezen aan kinderen, maar niet aan ouderen. Dezelfde persoon reageert misschien eerder naar aanleiding van een persoonlijke oproep dan een advertentie in de krant.

### **RESPONDED to:**

Als laatste factor wordt door Lowndes e.a.(2006) de feedback die burgers krijgen, 'Responded to', genoemd. Buurtinitiatieven verschillen wel van beleidsparticipatietrajecten omdat het initiatief dan bij de burgers ligt, maar respons speelt ook bij buurtinitiatieven een rol en kan daarmee een kritieke succesfactor zijn. De manier waarop de betrokkenen op elkaar reageren elkaar feedback geven zal effect hebben op de totstandkoming en het verloop van initiatieven. Voor buurtinitiatieven geldt ook dat burgers zich gewaardeerd moeten voelen voor hun inzet en de (gevraagde) inzet moet zinvol en resultaatgericht zijn. De overheid, maar ook de burgers, moeten in een ideale situatie feedback aanvaarden en van ervan leren. Ruimte voor effectieve feedback ontstaat wanneer sprake is van een vertrouwensrelatie.

### 3.2.2. Reflectie op het CLEAR-model

Hoewel het model ontwikkeld is voor de vaststelling van factoren die positief van invloed zijn op burgerparticipatie in beleidsprocessen (politieke participatie), is deze ook goed bruikbaar voor de bespreking van de kritieke succesfactoren bij buurtinitiatieven. Er is een verschil tussen de eerste twee factoren (Can do en Like to) en de laatste drie (Enabled to, Asked to en Responded to). De eerste twee factoren hebben betrekking op persoonskenmerken van burgers en de laatste op de omgeving van de burgers. Hendriks e.a. zijn van mening dat in het kader van lokale initiatieven capaciteit (Can do) en motivatie (Like to) van burgers op korte termijn moeilijk veranderd kan worden (Hendriks, 2010). Dit zijn 'persoonlijke' factoren waar beleidsinstrumenten niet direct invloed op hebben. Capaciteit en motivatie behoren tot de individuele omstandigheden van burgers. Stimuleren van actief burgerschap kan als neveneffect toename van capaciteit en motivatie hebben, maar is geen doel op zich. Hoewel de constatering van Hendriks juist is, kunnen deze factoren (Can do en Like to) ook niet volledig buiten beschouwing worden gelaten. Capaciteit en motivatie zijn immers factoren die door de overheid niet eenvoudig te beïnvloeden zijn maar die het succes of falen van initiatieven wel kunnen beïnvloeden. De andere drie factoren (Enabled to, Asked to en Responded to) liggen meer binnen de invloedssfeer van de overheid en zijn daardoor kansrijker als focuspunt voor beïnvloeding. Deze constatering is belangrijk bij de stimulering van bewonersinitiatieven. Inspanningen, in het kader van buurtinitiatieven, richten zich zelden op het verbeteren van capaciteiten (Can do). Er zijn wel pogingen om burgers te motiveren (Like to) om initiatieven te nemen. Dit gebeurt veelal via hun omgeving. Van Hulst e.a. (2009) hebben ook het CLEAR-model gebruikt om burgerparticipatie bij de totstandkoming van wijkactieplannen te onderzoeken. Zij concentreerden zich eveneens op de laatste drie factoren omdat volgens hen in de laatste drie factoren de bijdrage van gemeenten aan bewonersparticipatie concreet vorm krijgt (Hulst e.a., 2008:14).

### 3.3. Activering door de overheid: empowerment

#### 3.3.1. Inleiding

Als men duurzame veranderingen wil bewerkstelligen in de verhouding tussen burger en overheid, dan moeten een aantal fundamentele verschillen worden gemaakt (WRR, 2012). De WRR wijst op een tweetal uitdagingen voor de overheid: namelijk investeren in vertrouwen en aanzetten tot verandering (WRR, 2012:11-15). Deze uitdagingen kunnen aangevuld worden met een derde: empowerment van burgers. Empowerment is als een derde uitdaging benoemd, maar het hangt nauw samen met door de WRR genoemde uitdagingen. Empowerment kan een uitkomst van vertrouwen zijn maar empowerment kan ook een middel zijn om verandering tot stand te brengen.

In deze paragraaf wordt gekeken naar hoe empowerment kan bijdragen aan het bevorderen van burgerinitiatieven.

#### 3.3.2. Wat is empowerment?

Empowerment betekent letterlijk iemand tot iets in staat stellen in zijn kracht zetten. Net als burgerschap laat empowerment zich echter niet eenvoudig definiëren. De definitie wordt sterk gekleurd door het beleidsterrein, de wetenschappelijke discipline of de praktische toepassing ervan. Er zijn wel een aantal kernelementen dat steeds terug komen in verschillende definities.

De definities geven aan dat empowerment een proces is (Boluijt, 2009). Een proces waarbij houding en competenties van burgers aan elkaar gelinkt worden. Daarnaast is er altijd sprake van een individu-omgeving relatie. Empowerment van het individu dient niet alleen een persoonlijk doel, maar ook een breder maatschappelijk doel. De meest geciteerde definitie van empowerment is die van Rappaport en Zimmerman:

“Empowerment is viewed as a process: the mechanism by which people, organizations, and communities gain mastery over their lives (Rappaport, 1984). Rappaport en Zimmerman geven niet alleen aan wat empowerment betekent, maar ook hoe empowerment plaatsvindt:

“Empowerment is the ability of individuals to gain control socially, politically, economically and

psychologically through (1) access to information knowledge and skills; (2) decision making ; and (3) individual self-efficacy, community participation and perceived control (Rappaport 1987; Zimmerman & Rappaport 1988).” In deze definitie komen zowel de persoonlijke als de omgevingsfactoren aan bod als aspecten die het empowermentproces beïnvloeden. Toegang tot informatie (punt 1) bijvoorbeeld veronderstelt de aanwezigheid van bepaalde cognitieve vaardigheden, maar ook de aanwezigheid van een plek waar deze informatie beschikbaar is. Hoe ontmoeten empowerment en beleid elkaar?

### 3.3.3. Empowerment en beleid

Stimuleren van empowerment komt voort uit een neo-republikeinse opvatting van burgerschap (Boluijt, 2009:15). Een neo-republikeinse kijk op burgerschap (Van Gunsteren, 1992) gaat uit van de vrijheid en eigen verantwoordelijkheid van burgers, maar vraagt tevens om sturing door de overheid (Boluijt, 2009:15). Bovens benoemt complexiteit, uitvoeringsproblemen, inefficiency en onbevredigende resultaten van de beleidspraktijk als reden voor de veranderende visie op de rol van de overheid. De taken en rollen schuiven op van een verzorgende naar een voorwaarde scheppend en activerende rol ( zie ook paragraaf 1,2). Het principe van empowerment past bij deze nieuwe rol van de overheid. Vos en Doorn (2004) stellen dat empowerment als uitgangspunt voor beleid een noodzaak is als het beleid niet effectief is of omdat de kosten van uitvoering of handhaving te hoog zijn. Ze benoemen vier kernelementen voor empowerment door beleid:

1. Herverdelen van verantwoordelijkheden.

Bij de herverdeling van de verantwoordelijkheden worden bestaande rollen van de samenwerkende partners (burger-overheid, bedrijfsleven-overheid) herverdeeld. De verschuiving van de verantwoordelijkheden gebeurt altijd richting de partner/participant. Er is een verschil tussen verantwoordelijkheden afschuiven en herverdelen. De overheid vraagt meer verantwoordelijkheid van de samenwerkingspartners, maar ondertussen zorgt de overheid ervoor dat er instrumenten zijn die de draagkracht vergroten.

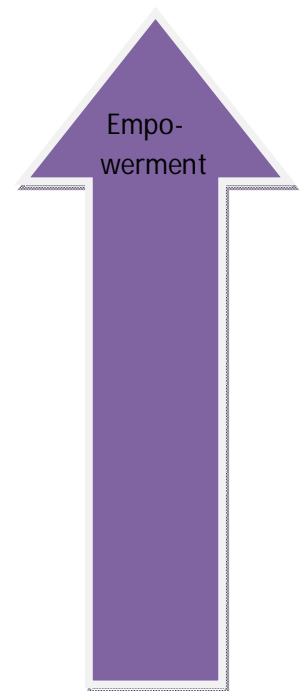
## 2. Minder sturing en regelingen en meer instrumenten.

De overheid heeft de taak om herverdeling van verantwoordelijkheden mogelijk te maken. Dit betekent andere taken en rollen. Sturing is een gerichte vorm van beïnvloeding in een bepaalde context (Kickert, 1985:46 in Bekkers 2007:92). Sturing door empowerment is gebaseerd op de centrale veronderstelling dat de overheid meer aansluiting moet zoeken bij de wensen en behoeften van de 'eindgebruiker', oftewel de burgers, en diens kennis en kunde beter moet benutten (Vos en Doorn 2004). Soms gebeurt dit door ontlasting, maar soms door ondersteuning van de burger. Vos en Doorn zien overeenkomsten tussen sturing door empowerment en de interactieve beleidsvorming van Pröpper en Steenbeek (1998-1999). Pröpper en Steenbeek delen de verschillende vormen van burgerparticipatie in op de participatieladder (zie overzicht tabel 5). De indeling is gebaseerd op de analyse van de rollen van de overheid en de deelnemer. Onderaan de ladder bevindt zich de gesloten autoritair bestuursstijl en op de hoogste trede bevindt zich de faciliterende bestuursstijl. Terwijl onderaan de ladder de deelnemer (burger) geen rol heeft, vervult de deelnemer op de hoogste trede de rol van initiatiefnemer. De invloed van de deelnemer is het grootst bij de faciliterende bestuursstijl en het laagst bij een gesloten autoritaire stijl. Pröpper en Steenbeek noemen dit de interactieve faciliterende bestuursstijl. De kenmerken hiervan komen overeen met wat eerder derde en vierde generatie burgerparticipatie is genoemd (paragraaf 2.4.2). Vos en Doorn vinden de centrale uitgangspunten van sturen door empowerment terug in de faciliterende bestuursstijl. Burgers staan aan het stuur en de overheid participeert. Vanuit de empowermentgedachte betekent dit niet dat de overheid alles uit handen laat vallen, maar dat de overheid randvoorwaarden creëert en in vertrouwen loslaat (Van Gunsteren, 1992; ROB, 2012). De samenwerkende bestuursstijl bevat ook veel elementen uit de empowerment gedachten. Empowermentprincipe in combinatie met de samenwerkende bestuursstijl is goed denkbaar.



Tabel 2: Bestuursstijlen (gebaseerd op Pröpper en Steenbeek, 1999)

	Bestuursstijl	Rol van de participant
<b>Interactief</b>	Faciliterend	Initiatiefnemer
	Samenwerkend	Samenwerkingspartner
	Delegerend	Medebeslisser
	Participatief	Adviseur
<b>Niet interactief</b>	Consultatief	Geconsulteerde
	Open autoritaire	Doelgroep van onderzoek
	Gesloten autoritaire	Geen



Sturing krijgt handen en voeten door de inzet van beleidsinstrumenten (zie ook 3.5.1). Het denken over sturing bepaalt de inzet van beleidsinstrumenten. Het is ook waar dat men door beleid probeert te sturen. De twee concepten beïnvloeden elkaar en worden vaak door elkaar gebruikt. In dit verband wordt de redeneerlijn gevolgd dat het empowermentprincipe sturingsconcepten of sturingsstrategieën beïnvloedt en dat dit uiteindelijk bepalend is voor de inzet van beleidsinstrumenten.

Een veel gebruikte typologie voor beleidsinstrumenten is de indeling naar enerzijds de visie op sturing (economisch, communicatief of juridisch) en anderzijds de wijze waarop de overheid gedrag probeert te beïnvloeden (stimuleren of beperken) (Bovens 2007, Bekkers, 2007). Een communicatieve en stimulerende maatregel is bijvoorbeeld voorlichting. Als communicatieve maar beperkende maatregel kan propaganda gezien worden. Economisch stimulerend is bijvoorbeeld het verlenen van subsidies, of een prijs. Een heffing is weer beperkend. In de

juridische categorie vallen de overeenkomsten, geboden en verboden. Het eerste is stimulerend. De laatste twee zijn beperkend van karakter.

Tabel 3: Instrumentenfamilie ( gebaseerd op Van Doelen in Bovens, 2007:116)

<b>Beleidsinstrumenten</b>	<b>Stimulerend</b>	<b>Beperkend</b>
<b>Communicatief</b>	voorlichting	Propaganda
<b>Economisch</b>	Subsidie, prijs	heffing
<b>Juridisch</b>	overeenkomst	gebod, verbod

Uitgaande van de empowermentgedachte zal de overheid de mogelijkheden die de stimulerende beleidsinstrumentenfamilie biedt benutten, te weten: voorlichting, subsidie en overeenkomst. Deze instrumenten geven burgers ruimte om hun eigen talenten in te zetten. Vos en Doorn zien geen noodzaak voor nieuwe instrumenten. Wel de noodzaak om de instrumenten meer in te zetten als 'tools'. Instrumenten helpen dan burgers om zichzelf te helpen en om weloverwogen keuzes te kunnen maken (Vos en Doorn, 2004:24).

### 3. Slimme regels.

Met slimme regels worden de samenwerkingspartners van de overheid gestimuleerd om verantwoordelijkheid te nemen." ...slimme regels laten individuen eigen kennis en verantwoordelijkheid gebruiken, geven ruimte (kaders) waarbinnen andere oplossingen mogelijk zijn en zijn gericht op duidelijke doelstellingen. Een slimme regel spreekt mensen of bedrijven aan op hun belang, of katalyseert dynamiek binnen het veld (Vos en Doorn, 2004:25)." Deze regels wijken af van traditionele regels doordat ze meer kader scheppend en minder sturend zijn.

#### 4. Ander toezicht

Als vierde kernelement benoemen Vos en Doorn Ander toezicht. Door inzet van de burgers kan toezicht worden uitgebreid. Te denken valt bijvoorbeeld aan wijkveiligheidsprojecten zoals buurt bestuurt of burgerwacht. Burgers nemen een deel van het toezicht en van de verantwoordelijkheid op zich.

##### 3.3.4. Reflectie op empowerment en beleid

Empowerment kan niet op alle maatschappelijke vraagstukken antwoord bieden maar er zijn wel een aantal kenmerken van vraagstukken waar empowerment het antwoord op kan zijn. Zoals eerder gezegd kan empowerment uitkomst bieden bij de oplossing van maatschappelijke problemen waar de effecten te gering zijn en de kosten te hoog. Empowerment past bovendien bij vraagstukken waarover voldoende kennis beschikbaar is en waarover de kennis voor alle partijen toegankelijk is. De aanpak kan bovendien werken in situaties waarin de belangen of reputatie van een bepaalde doelgroep/branche wordt bedreigd. En tot slot is het van belang dat de bestuurders durf en wil tonen om deze nieuwe weg in te slaan (Vos en Doorn, 2004). Bij het omarmen van buurtinitiatieven is er al een eerste stap gezet. Door de burgers zeggenschap te geven over hoe beschikbare middelen (beschikbaar gesteld in de vorm van subsidie) besteed worden, krijgen burgers meer inspraak maar daarmee ook meer verantwoordelijkheden. Dit weerspiegelt de gedachte van empowerment, namelijk zelfbeschikking en inzet van eigen kwaliteit en talenten. Deze centrale gedachte dient gedurende het gehele proces worden vastgehouden en zijn weerslag vinden in het handelen van bestuurders en professionals (Vos en Doorn, 2004:56). Dit betekent bijvoorbeeld dat passende bestuursstijl en de bijpassende beleidsinstrumenten op de juiste wijze worden ingezet. In het huidige discours over de kantelende overheid en de eigen kracht van de burgers wordt door critici ook gesteld dat empowerment en eigen kracht wordt misbruikt en overschat om de gaten die door de bezuinigingen op allerlei gebieden ontstaan op te vullen (Winsemius en Steyaert, 2011). De kritiek zal wel een kern van waarheid bevatten, er zullen altijd voorbeelden van overvraagde of overvragende burgers zijn, maar daarmee blijft het goede van het principe wel overeind.

### 3.4. Het conceptueel model

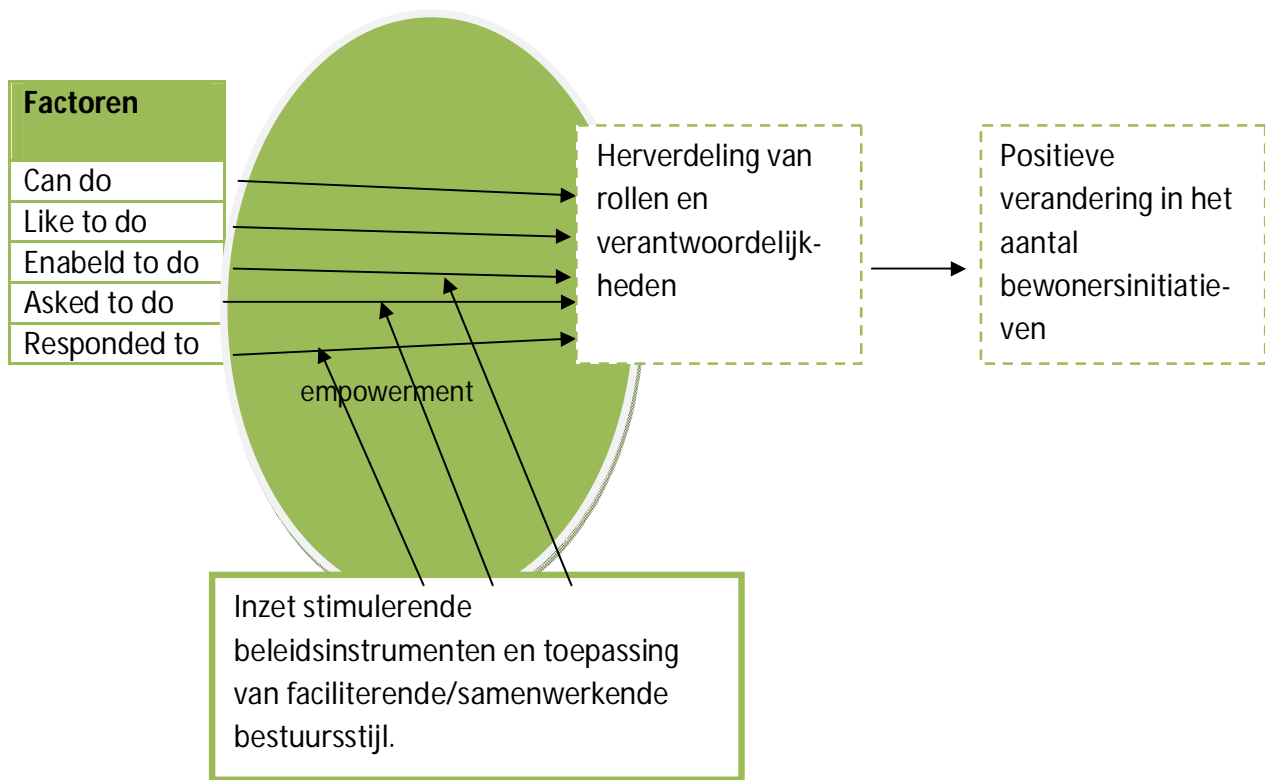
De scope van het onderzoek richt zich op de relatie burger-overheid en de mogelijkheden die de overheid heeft om deze relatie gericht te beïnvloeden. De vraagstelling en het bereik van het onderzoek noopt tot deze afbakening. Via de bespreking van de begrippen burgerschap, actief burgerschap en burgerinitiatief is de scope van het onderzoek ingeperkt.

Het onderzoek is tweeledig. Het verkregen empirisch materiaal moet leiden tot het:

1. Vaststellen van kritieke succesfactoren bij buurtinitiatieven
2. En handvaten bieden voor de wijze van eventuele beïnvloeding van burgerinitiatieven

Voor het eerste onderdeel (vaststellen van kritieke succesfactoren) wordt gebruik gemaakt van het reeds beschreven CLEAR-model. De uitkomst kan aanknopingspunten bieden voor de richting van eventuele beïnvloeding. In het tweede deel van het onderzoek ligt de focus op de vraag op welke wijze de deelgemeente bewonersinitiatieven kan stimuleren, hiervoor wordt gebruik gemaakt van de aanknopingspunten die het empowermentprincipe biedt.

In het conceptueel model zijn de veronderstellingen van het onderzoek samengevat. Er zijn een vijftal kritieke succesfactoren door Lowndes e.a. (2006) beschreven in het CLEAR-model. Met dit onderzoek worden gegevens verzameld over deze factoren in relatie tot buurtinitiatieven. Aangenomen kan worden dat de persoonlijke factoren C (Can do) en (Like to) door de overheid op korte termijn moeilijk te beïnvloeden zijn (Hendriks, 2010). De andere drie omgevingsfactoren vormen een kansrijker aangrijpingspunt voor beïnvloeding. Door de factoren E, A, en R uit het CLEAR model te beïnvloeden, door middel van faciliterende/samenwerkende sturing en het toepassen van stimulerende beleidsinstrumenten vanuit het empowerment principe, worden burgers beter in staat gesteld verantwoordelijkheid te nemen en zullen naar het aantal initiatieven toenemen. In het conceptueel model (figuur 4) wordt dit schematisch weergegeven. Het conceptueel model als leidraad voor dit onderzoek ziet er als volgt uit:



Figuur 1: Het conceptueel model van het onderzoek

## HOOFDSTUK 4: METHODOLOGISCHE VERANTWOORDING

### 4.1. Inleiding

In dit hoofdstuk staat het onderzoek centraal, het is als volgt opgebouwd. Eerst wordt het onderzoeksontwerp (4.2) en de casusselectie (4.3) toegelicht. In paragraaf 4.4 wordt de onderzoekspopulatie beschreven (steekproefkader), vervolgens worden de dataverzamelingmethoden (4.5) en de wijze waarop de verkregen data wordt geordend en geanalyseerd toegelicht. Afsluitend vindt de vertaling van de theoretische concepten (4.6) naar meetbare termen plaats (operationalisatie).

### 4.2. Onderzoeksvorm

De doelstelling van het onderzoek is om positieve factoren in de samenwerking tussen burgers en overheid te vinden met als doel de aanwezige kennis over de mogelijkheden tot stimulering van buurtinitiatieven te bevestigen, ontcrachten of vergroten. Gekoppeld aan de vraag *waarom* dit onderzoek gedaan wordt, is het antwoord op de vraag *wat* onderzocht wordt van belang. Om de wat vraag te beantwoorden is de volgende vraagstelling geformuleerd:

**Hoe kan de deelgemeente Kralingen Crooswijk binnen de bestaande verhouding burger overheid burgerinitiatieven stimuleren vanuit het empowermentprincipe?**

Uit de geraadpleegde literatuur blijkt dat er voldoende informatie aanwezig is om het onderzoek een theoretisch fundament te geven. Het ontbreekt echter nog aan specifieke, aan het onderzoeksgebied (Nieuw Crooswijk) gebonden informatie. Er zal daarom aanvullende informatie verzameld moeten worden. Dit gebeurt door onderzoek in de praktijk.

Het onderzoek is sterk exploratief van karakter. Er wordt gekeken naar hoe buurtbewoners in actie komen en wat hen hiertoe motiveert en/of demotiveert. Er is ook behoefte aan informatie over de wijze waarop momenteel buurtinitiatieven vanuit het deelgemeentebestuur gestimuleerd worden en hoe buurtinitiatieven in de praktijk verlopen. Voor het exploratief onderzoek is gekozen voor een gevalstudie. Gevalsstudies worden in de Bestuurskunde veel toegepast. Een dergelijke onderzoeksvorm wordt vaak gekozen vanwege het praktijkgerichte en

toegepaste karakter en vanwege de gedetailleerde informatieopbrengst (Van Tiel, 2010:100). Gevalsstudie biedt de mogelijkheid om systematisch gegevens te verzamelen over kenmerken, (in mindere mate voor het vinden van oorzakelijke verbanden) via ondervraging of observatie. Bij een gevalsstudie wordt minder breed gekeken, de onderzoeker duikt meer de diepte in. Een gevalsstudie leent zich goed voor het verzamelen van informatie, bijvoorbeeld ter voorbereiding van een breder (longitudaal) survey. De gevalsstudie levert een foto op van de situatie.

### *Beperkingen van de onderzoeksvorm*

Een gevalsstudie heeft in de regel een grote interne validiteit, maar een geringe externe validiteit. Interne validiteit heeft met de kwaliteit van de conclusie te maken en de externe validiteit met de mate waarin de conclusies ook opgaan voor andere omstandigheden en onderzoekseenheden. Bij een onderzoek waarbij de externe validiteit groot is, is te verwachten dat de conclusies ook opgaan voor andere situaties, in casu voor alle of de meeste buurtinitiatieven. Dat wil zeggen dat de conclusies generaliseerbaar zijn. Het beeld en de conclusies van het onderzochte buurtinitiatief zijn representatief voor het unieke initiatief/project, maar niet voor de periode ervoor of erna of voor andere gevallen. Het onderzoek heeft een grote interne validiteit maar slecht een beperkte externe validiteit. Omdat dit onderzoek een geringe externe validiteit heeft, zullen eventuele uitspraken over vermoedelijke relaties en samenhangen met het nodige voorbehoud worden gesteld of gezien worden als input voor een onderzoeksagenda, bijvoorbeeld voor (toetsend) vervolgonderzoek in de vorm van een longitudinaal onderzoek naar causale samenhang tussen specifieke kenmerken (Baarda en De Goede, hfst 4).

Deze onderzoeksvorm is niet geschikt voor het verzamelen van gegevens over oorzakelijke verbanden. Dit komt doordat storende factoren niet uitgesloten kunnen worden. Als mensen de belangrijkste informatiebron voor het onderzoek vormen, dan kan niet uitgesloten worden, dat persoonlijkheid, capaciteit, verwachtingen van het onderzoek of onderzoeker de antwoorden van respondenten beïnvloeden. Bij interviews vormen sociaal wenselijke antwoorden een bedreiging voor de betrouwbaarheid van het onderzoek. Om de

betrouwbaarheid te vergroten wordt naast de interviews ook geobserveerd en gebruik gemaakt van geschreven stukken.

#### 4.3. Casusselectie

Voor de gevalstudie is een recent buurtinitiatief gekozen. Bij de keuze voor deze casus waren enkele kenmerken van belang. De casus moest passen bij de definitie die de gemeente Rotterdam aan buurtinitiatieven geeft namelijk: 'een initiatief van bewoners die zich verantwoordelijk tonen voor hun directe leefomgeving met als kenmerken onderlinge verbondenheid en bereidheid tot actie.' De casus moest een groot aantal deelnemers hebben (minimaal tien voor de representativiteit en omvang van het onderzoek). Er moest sprake zijn van een samenwerking met professionals en of overheid; het initiatief moest van de burgers komen en er moest bereidheid zijn onder de betrokkenen om mee te werken aan het onderzoek. De voorkeur ging uit naar een initiatief dat nog niet was afgerond, zodat er ook sprake kon zijn van onderzoek in de uitvoering (observatie).

Vervolgens is er een drietal initiatieven geselecteerd ter overweging. Eén ervan was een initiatief van bewoners om een Halloweenavond voor kinderen te organiseren. Het was een initiatief van bewoners die nog nooit eerder samen een initiatief hadden genomen. Maar het initiatief was te klein. Voor de representativiteit van het onderzoek was enige omvang wel belangrijk zodat er een redelijk aantal interviews konden plaatsvinden. Bovendien was het initiatief ten tijde van het onderzoek al afgerond waardoor observatie niet meer mogelijk was.



De andere casus die is overwogen was het initiatief genaamd: Buurtmama's. De Buurtmama's zijn gecertificeerde vrouwen die de pleinregisseur op het Jaffaplein in Kralingen Crooswijk ondersteunen bij activiteiten op het plein. Dit doen ze elke woensdagmiddag. Hiertoe hebben zij een door de deelgemeente gefinancierde training gevolgd. Er is niet gekozen voor het buurtmama's initiatief, omdat uit nader onderzoek gebleken is dat het project weliswaar op de buurtbewoners leunt, maar het betreft hier een initiatief van de gemeente. Om deze reden is deze casus gesneuveld als streekproefkader voor het onderzoek.

Uiteindelijk is de keuze gemaakt voor een initiatief waarbij buurtbewoners van Nieuw Crooswijk een Traditionele kerstmarkt met kraampjes, spelletjes voor de jeugd, live muziek, eten en drinken organiseerden. Doel van deze kerstmarkt was om sociale contacten tussen wijkbewoners te bevorderen en om Crooswijk positief op de kaart te zetten. Het initiatief is klein begonnen, maar gaandeweg het proces is het steeds groter geworden. Aanvankelijk was het idee om zes á zeven kraampjes neer te zetten, maar de kerstmarkt bood uiteindelijk plaats voor dertig kramen en activiteiten voor en door de bewoners van Nieuw Crooswijk. Bij de kerstmarkt waren een twintigtal bewoners, 40 deelnemers en een vijftal professionals betrokken. Deze kerstmarkt voldeed aan de voor de casus geformuleerde kenmerken. Het was nog in uitvoering waardoor observatie mogelijk was, het was een initiatief van bewoners; er waren professionals en een groot aantal burgers bij betrokken.

*De aankondiging:*

***“Doet u mee aan de  
Traditionele Kerstmarkt in  
Nieuw Crooswijk?”***



*De bewoners van Nieuw Crooswijk organiseren op vrijdag 21 december a.s. van 17.00 tot 21.00 uur een Kerstmarkt op de Rusthoflaan en de Paradijslaan. Het wordt een gezellige, ouderwetse Kerstmarkt met kraampjes, lekkernijen, kinderspelletjes, zang en... natuurlijk de Kerstman!*

*Wilt u zelfgemaakte, gezellige of lekkere dingen met een nostalgische sfeer te koop aanbieden? Dan kunt u een kraam reserveren. Heeft u interesse? Neem dan vóór 23 november a.s. contact op met...”*

Afbeelding 3: Aankondiging van de kerstmarkt op Internet, De ster, 13 november 2012.

#### 4.4. Respondenten

De bij het initiatief betrokken burgers en professionals vormen het selectiekader voor de respondenten. Er is onderscheid gemaakt tussen de professioneel en vrijwillig betrokkenen. Onder de professioneel betrokkenen wordt verstaan degene die in de uitoefening van zijn beroep bij het initiatief betrokken is. Onder vrijwillig betrokkene wordt verstaan degene die in zijn vrije tijd zonder bezoldiging aan de totstandkoming van het initiatief heeft bijgedragen.

In dit onderzoek is er sprake van een doelgerichte selectie van respondenten. De professioneel betrokkenen zijn geselecteerd op grond van hun directe betrokkenheid bij de uitvoering of realisatie van het initiatief. De vrijwillige betrokkenen (bewoners) zijn geselecteerd op basis van hun betrokkenheid bij het initiatief.

De omvang van de respondenten is klein (10 interviews). Dit maakt dat er geen statistische (kwantitatieve) analysemethode wordt gebruikt bij de bewerking van de verkregen data. De kwalitatieve databewerking zal leiden tot ordening van de data en de resultaten kunnen gebruikt worden als handvatten voor het uitvoeren van een kwantitatief onderzoek onder een groter aantal eenheden en naar relaties tussen bepaalde kenmerken/eigenschappen.

#### 4.5. Dataverzameling

Binnen een gevalstudie zijn er verschillende methoden om informatie te verzamelen. Te denken valt aan een enquête, interview, observatie of documentenonderzoek. Voor het onderzoek wordt gebruik gemaakt van een combinatie van deze methoden. De combinatie van de documentenanalyse en de interviews aangevuld met observaties zorgen voor de verhoging van de betrouwbaarheid (triangulatie).

Naast observatie en analyse van beleidsdocumenten is gekozen voor open interviews. Deze interviews zijn gecombineerd met een gestructureerde vragenlijst. Omdat vragenlijsten (enquêtes) en open interviews beiden hun meerwaarde, maar ook tekortkomingen hebben, is er voor een combinatie gekozen. Overwegende de verschillende soorten enquêtes, zoals face-to-face enquête, telefonische enquête, schriftelijke enquête en computer-enquête is gekozen voor een gestructureerde vragenlijst. De keuze is sterk afhankelijk van de vraagstelling, de

beschikbare middelen en de grootte van het onderzoek. De mate van respons is het hoogst bij een mondelinge, maar het laagst bij een schriftelijke enquête. Voor de representativiteit geldt hetzelfde. Een mondelinge enquête biedt het meeste mogelijkheden voor het stellen van lange, complexe en/of open vragen. Een schriftelijke enquête leent zich hier het minst voor. Daartegenover is de kwaliteit van de antwoorden het slechtst bij mondelinge enquêtes, vanwege de grote kans op sociaal wenselijke antwoorden. Uiteindelijk is gekozen voor een vragenlijst met gesloten vragen met beperkte antwoordcategorieën. Door de antwoordcategorieën te bespreken zijn respondenten 'gedwongen' om een mening te formuleren. De vragen sloten aan bij de open vragen en waren meer als controlemiddel, dan als aanvullende dataverzamelmethode ingezet. Vanwege de geringe voorkennis van de onderzoeker over de respondenten kon geen inschatting worden gemaakt over de kwaliteit en betrouwbaarheid van de antwoorden. Om de kwaliteit (de kwaliteit wordt voor een groot deel door de relevantie van de antwoorden voor het onderzoek bepaald) van de antwoorden te verbeteren worden de interviews met mondelinge enquêtes aangevuld. De observatie door onderzoeker is eveneens bedoeld om de kwaliteit en betrouwbaarheid van de antwoorden te verhogen.

De non-respons is laag gehouden door de persoonlijke benadering. De bereidheid om mee te doen aan het interview en enquête kan echter al een storende factor zijn. Het vinden van samenhang tussen bepaalde kenmerken in dit onderzoek is geen doel op zich en is deze verstoring acceptabel.

De toegepaste dataverzamelmethode zijn gericht op het verzamelen van informatie over ervaringen en meningen van burgers en professionals. Voor de professioneel betrokkenen is er alleen voor een open interview gekozen en is geen vragenlijst ingevuld. De verwachting was dat deze methode voldoende en kwalitatief goede informatie zal opleveren. Professionals zijn, meer dan burgers, gewend om over hun werk te praten en hierop te reflecteren. Het professioneel handelen in de praktijk van het buurtinitiatief maakte wel onderdeel uit van de observaties.

De respondenten zijn persoonlijk en telefonisch benaderd. Er is voor deze vorm gekozen vanwege de grotere kans op respons. De verwachting was dat de bereidheid onder betrokkenen zou toenemen, naarmate de tijdsinvestering zou slinken. De interviews zijn afgenomen aan de hand van een topiclijst. Er was één lijst voor de vrijwillig-, en één voor de professioneel betrokkenen.

Samenvattend zijn de volgende keuzes gemaakt:

Tabel 4: Het onderzoekskader (gebaseerd op Van Thiel, 2010:105):

<b>Aantal cases</b>	<b>1</b>
<b>Aantal meetmomenten</b>	<b>1</b>
<b>Onderzoeksmethoden</b>	<b>observatie, interview, vragenlijst, documentanalyse</b>
<b>Respondenten</b>	<b>Professionals en burgers</b>

## 4.6. Operationalisaties

### 4.6.1. Inleiding

In het theoretische kader wordt aangegeven welke antwoorden bestaande theorieën geven op de vraagstelling (Van Thiel, 2010:46) van het onderzoek. Het kader is opgebouwd uit elementen van een aantal theorieën, dus niet alle beschikbare theorieën komen aan bod. Het conceptueel model vormt het vertrekpunt en niet het eindpunt van het onderzoek. De afhankelijke variabele in het model (figuur 1 op pagina 37) is het gewenste effect, te weten een positieve verandering in het aantal bewonersinitiatieven. Een strikte hantering van het conceptueel model kan blinde vlekken opleveren. Het onderzoek kan uiteindelijk tot de aanpassing van het model leiden.

Om de concepten uit deze theorieën meetbaar te kunnen maken, moeten deze eerst vertaald worden naar meetbare termen voor het empirisch onderzoek. Operationalisatie vindt in drie stappen plaats en begint altijd met het geven van een definitie van de concepten. In stap twee worden de uitingvormen vastgesteld. Als laatste krijgen deze uitingvormen (ook wel variabelen genoemd) een waarde toegekend, ook wel indicator genoemd. De waarden kunnen vervolgens gemeten worden. (Van Thiel, 2010:48). Baarda en De Goede komen in drie stappen tot meetbare eenheden. Dit wordt schematisch weergegeven in figuur 7.



Figuur 2: Operationalisatie in drie stappen (gebaseerd op Baarda en De Goede, 2006)

#### 4.6.2. Operationalisatie CLEAR-model

Bewonersinitiatieven worden aangemerkt als een specifieke vorm van burgerparticipatie. Het initiatief ligt niet bij de overheid maar bij de burgers. Het CLEAR-model van Lowndes, Pratchett en Stoker (2006) geeft een overzicht van factoren die van positieve invloed zijn op de mate van burgerparticipatie bij, door de overheid geïnitieerde, beleidstrajecten. De in dit model benoemde factoren bieden inspiratie voor de bestudering van het bewonersinitiatief. De factoren uit het model zullen vertaald worden naar deze casus.

Uitgaande van de aanname dat de factoren *Enabled to*, *Asked to*, en *Responded to* de meest voor de hand liggende aangrijpingspunten zijn voor beïnvloeding (Hulst e.a. 2009) door beleid, zal eerst de operationalisatie van deze begrippen plaatsvinden.

Enabled to, in staat stellen, heeft betrekking op de omgeving waarbinnen het initiatief zich afspeelt. Op welke wijze kan de omgeving invloed hebben op het ontstaan van het initiatief? Op grond van de besproken theorieën in paragraaf 3.2 wordt *Enabled to* vertaald als: ruimte maken in aanwezige structuren in de omgeving van het initiatief om de realisatie van ideeën mogelijk te maken. Dit betekent in de praktijk onder andere dat er ruimte moet zijn voor samenwerking tussen bestaande (oude) organisaties en burgers met nieuwe initiatieven. Hoewel het niet altijd het geval hoeft te zijn, bij de meeste buurtinitiatieven werken burgers samen met de overheid of professionals. Als deze partners bereid zijn tot samenwerking, dan bieden zij ruimte en gelegenheid voor de initiatieven. Dit zal in samenwerkingsverbanden of anders gezegd in partnerschappen resulteren. In navolging van Specht (2012) wordt voor dit onderzoek het onderscheid gemaakt tussen drie dimensies van partnerschappen: (1) ambtelijke-, (2) inhoudelijke-, (3) maatschappelijke partnerschappen. Een indicator van deze uitingsvormen is dat deze organisaties, of enkele professionals van de organisatie, daadwerkelijk samenwerken (partnerschappen sluiten) met burgers en hun hulpbronnen zoals kennis, middelen en netwerk beschikbaar stellen ten behoeve van het initiatief.

Tabel 5: Operationalisatie van de factor Enabled to.

Enabled to	Definitie	Dimensies	Indicatoren
	Ruimte voor partnerschappen tussen burgers en professionals of overheid.	-Ambtelijk -Inhoudelijk -Maatschappelijk	-Organisaties werken samen met bewoners. -Organisaties stellen hun hulpbronnen beschikbaar ten behoeve van het initiatief (kennis, middelen en netwerk).

De volgende factor in de rij is Asked to. Deze factor kan letterlijk vertaald worden als gevraagd worden. De verwachting is dat niet iedereen weet hoe zij/hij initiatieven kan ontplooiën maar dat er wel mensen zijn die een bijdrage willen leveren aan de realisatie of uitvoering van het initiatief van iemand anders. Deze burgers moeten gevraagd of uitgenodigd worden om mee te doen. Uitnodiging kan op talloze manieren plaatsvinden. Direct via media, professionals of bureaus. De benadering kan persoonlijk of algemeen zijn. Iemand kan opgeroepen worden om mee te doen met het opknappen van de wijkspeeltuin door een advertentie in de krant of door een persoonlijke op naam gerichte brief. De wijze waarop uitnodiging plaatsvindt, kan van invloed zijn op de bereidheid om al dan niet mee te doen. Het effect is echter moeilijk voorspelbaar. Zoveel mensen zoveel wensen. Naar verwachting heeft een persoonlijke uitnodiging meer effect dan een algemene oproep. Deze vorm van uitnodigen is gericht op de burger. Uitnodiging kan echter ook uit een uitnodigende grondhouding van de omgeving blijken. Bij deze vorm zijn maatregelen gericht op de omgeving. Organisaties kunnen, bewust of onbewust, naar binnen gekeerd zijn, waardoor anderen zich niet uitgenodigd voelen. Hoe kan

een uitnodigende grondhouding uitgedragen worden. Ten eerste door het uit te spreken van de wens tot meer burgerbetrokkenheid. Organisaties en overheid kunnen in schriftelijke bronnen, zoals hun website en beleidsstukken, deze uitnodigende grondhouding benoemen door burgerbetrokkenheid als speerpunt te benoemen. Uiteraard moet deze houding vervolgens in naar de praktijk worden vertaald. In het kader van dit onderzoek wordt alleen naar de grondhouding gekeken.

Tabel 6: Operationalisatie factor Asked to.

Asked to	Definitie	Dimensies	Indicatoren
	Uitnodigen	Burger gericht	-Bewoners worden persoonlijk gevraagd door actieve bewoners, professionals om mee te doen (mond op mond).  -Bewoners worden door burgers en professionals via de mediakanalen opgeroepen om mee te doen.
		Uitnodigende omgeving	-Organisaties hebben een uitnodigende grondhouding door burgerbetrokkenheid in schriftelijke bronnen (website beleidsstukken) als speerpunt te benoemen.

Responded to is door van Hulst e.a. vertaald als respons. Synoniemen van respons zijn feedback, reactie, terugkoppeling, weerwerk, antwoord, weerklank. Het begrip respons veronderstelt een bepaalde mate van interactie en betrokkenheid tot elkaar, oftewel een relatie. Bij buurtinitiatieven is ook sprake van verschillende relaties. Burgers onderling, burgers en professionals. Soms langdurig soms incidenteel. Voor dit onderzoek wordt Responded to als relaties gedefinieerd. Relaties kunnen verschillende dimensies hebben. Voor dit onderzoek wordt onderscheid gemaakt naar relaties tussen burgers onderling en tussen burgers en derden.



In het kader van een buurtinitiatief werken burgers met elkaar maar ook met professionals samen. Hoe de relatie onderling en met derden wordt ervaren, zal naar verwachting van invloed zijn op de totstandkoming en het verloop van het initiatief. Goede onderlinge relaties worden gekenmerkt door een prettige sfeer, begrip voor en erkenning van elkaars standpunten. In een goede relatie is er sprake van vertrouwen en conflicten worden opgelost. Dit geldt zowel voor de relaties van burgers onderling als voor de relatie met derden. De relaties kunnen verdiept worden door aandacht te geven en waardering uit te spreken voor de inzet of het resultaat van de vrijwilligers (WRR, 2012).

Tabel 7: Operationalisatie van factor Responded to.

<b>Responded to</b>	<b>Definitie</b>	<b>Dimensies</b>	<b>Indicatoren</b>
	Relaties	Tussen burgers onderling	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Er is begrip voor elkaars standpunt/mening</li> <li>- Er is sprake van een vertrouwensrelatie</li> <li>- Conflicten worden opgelost</li> </ul>
		Tussen burgers en derden (professionals, organisaties, private partijen)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Er is sprake van positieve aandacht van derden</li> <li>- Er is waardering voor het resultaat en inzet van bewoners</li> <li>- Er is sprake van vertrouwensrelatie</li> <li>- Er is begrip voor elkaars mening</li> </ul>

Hoewel gezegd is dat de factoren capaciteit en motivatie minder eenvoudig te beïnvloeden zijn door de inzet van beleidsinstrumenten op korte termijn (Hendriks, 2010), kunnen deze factoren niet buiten beschouwing blijven. Informatie over de twee factoren, Can do en Like to do, is belangrijk omdat het de conclusies van het onderzoek positief of negatief kunnen beïnvloeden.

Can do kan letterlijk vertaald worden: kunnen doen. Hiermee wordt gewezen op de persoonlijke toerusting van een individu om informatie op te nemen en te verwerken. Is het

individu in staat om in actie te komen om mee te doen (kan hij/zij)? De persoonlijke toerusting van het individu bepaalt zijn capaciteiten. Voor dit onderzoek wordt Can do daarom vertaald als capaciteit. Capaciteit kan door verschillende factoren zoals: kennisniveau, vaardigheden en persoonskenmerken worden bepaald (Lowndes e.a.:2006, Visser:2010, ). Deze factoren vormen de dimensies van het begrip 'capaciteiten' voor dit onderzoek. Kennis in relatie tot buurtinitiatieven kan op verschillende wijze gemeten worden. Opleidingsniveau (algemene kennis van zaken), beheersing van de Nederlandse taal, bekend zijn met de wijkstructuur en met de mogelijkheden om initiatieven te nemen, hebben allen een kenniselement en kunnen allen afzonderlijk van invloed zijn op de mate van participeren of initiatief nemen. Hoewel opleidingsniveau iets kan zeggen over de informatieverwerkingscapaciteiten van iemand is het niet per definitie een maatstaf voor actief burgerschap. Om deze reden is er met dit onderzoek niet gekeken naar opleidingsniveau maar wel naar de andere kenniscomponenten zoals kennis over de wijk, procedures en de mogelijkheden om initiatieven te nemen. Naast kennis wordt de capaciteit van iemand ook door de aanwezigheid van vaardigheden bepaald. Organiseren, communiceren en samenwerken zijn vaardigheden die uitgebreid aan bod komen bij buurtinitiatieven en worden daarom als vaardigheden die initiatieven kunnen beïnvloeden aangemerkt. Bureaucratische vaardigheden doen er ook toe, immers bij vele buurtinitiatieven is de overheid één van de spelers. Hieronder wordt verstaan de vaardigheid van burgers om procedures te begrijpen en regels toe te passen. Te denken valt aan vergunningen en fondsen kunnen aanvragen t.b.v. het initiatief. Bij de persoonskenmerken wordt in het kader van dit onderzoek gekeken naar de objectieve kenmerken: woonduur, leeftijd, geslacht en of respondent betaald werk verricht.

Tabel 8: Operationalisatie van de factor Can do.

Can do	Definitie	Dimensies	Indicatoren
	Capaciteiten	Vaardigheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>- In staat is om samen te werken</li> <li>- In staat om te communiceren</li> <li>- In staat om te organiseren</li> <li>- In staat om bureaucratische procedures te doorlopen</li> </ul>
		Kennisniveau	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Heeft kennis van de Nederlandse taal</li> <li>- Is bekend zijn met procedures</li> <li>- Heeft kennis van de wijk structuur</li> <li>- Op de hoogte van de mogelijkheden om initiatieven te nemen.</li> </ul>
		Persoonlijke kenmerken	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Leeftijd</li> <li>- Geslacht</li> <li>- Woonduur</li> <li>- Werkt wel of niet</li> </ul>

Like to kan vertaald worden "leuk vinden". Like to wordt in het kader van dit onderzoek als motivatie om in actie te komen gedefinieerd. Wat motiveert burgers om in actie te komen?

Wagenaar en Specht (2009) constateren dat een actie voorafgegaan wordt door een 'triggerevent'. Tonkens e.a. (2009) leidden uit hun onderzoek naar bewonersinitiatieven in Amsterdam een aantal motivatiegronden af, te weten eigen ervaring, ervaring van derden of een maatschappelijk vraagstuk. Voor de dimensies wordt gebruik gemaakt van hun indeling. Het 'triggerevent', de reden voor actie, vormt de indicator voor dit begrip.

Tabel 9: Operationalisatie van de factor Like to do

Like to	Definitie	Dimensies	Indicatoren
	Motivatie om in actie te komen	Eigen ervaring	Wat was de trigger-event om in actie te komen?
		Ervaring van derden	
		Maatschappelijke gebeurtenis	

#### 4.6.3. Operationalisatie Empowerment door overheid

Naast het middels het CLEAR-model vaststellen van factoren die van invloed zijn op het al dan niet nemen van een initiatief, en daarmee de aanleiding kunnen vormen voor beleidsbeïnvloeding, wordt met dit onderzoek ook getracht een antwoord te geven op de vraag in hoeverre de beleidsinstrumenten passen bij het karakter van het buurtinitiatief. Zoals in paragraaf 3.2.3. is gezegd betekent empowerment in relatie tot beleid dat de overheid een rol inneemt waarbij sprake is van een verschuiving ten gunste van de burger (Vos en Doorn:2004). Dit houdt in dat de overheid gebruik maakt van bij de empowermentgedachte passende sturing en beleidsinstrumenten. Zoals in paragraaf 3.2.5 naar voren is gekomen vereist het karakter van buurtinitiatieven een faciliterende of samenwerkende bestuursstijl en hierbij passende stimulerende beleidsinstrumenten. Een faciliterende bestuursstijl kan bijvoorbeeld blijken uit de visiedocumenten die de deelgemeente publiceert. Maar ook uit de gesprekken met de burgers en professionals. Bij de keuze voor beleidsinstrumenten moet de empowermentgedachte doorklinken. Deze instrumenten zullen in de regel betekenen dat

burgers datgene aangeboden krijgen wat nodig is om zelfstandig in eigen beheer hun initiatief tot een goed einde te kunnen brengen. Burgers blijven eigenaar van hun plan. Zij staan aan het stuur. Dit kan inhouden dat door professionals kennis wordt gedeeld, middelen beschikbaar worden gesteld in de vorm van subsidie of anderszins. Het kan ook betekenen dat burgers een training aangeboden krijgen bijvoorbeeld op het gebied van fondsenwerving.

Tabel 10: Attenderende begrippen empowerment

Definitie	Dimensies	Attenderende begrippen
De rol van de overheid	Faciliterende bestuursstijl	-Burger is eigenaar van het initiatief  -Er is sprake van vertrouwen
	stimulerende beleidsinstrumenten	-Informatie wordt actief gedeeld  -Er wordt ondersteuning geboden (bijvoorbeeld door trainingen)  -Subsidie beschikbaar  -Eenvoudige regels  -Prijzen (waardering)

Aan de hand van deze attenderende begrippen zijn de geschreven stukken en de interviews geanalyseerd.

## HOOFDSTUK 5: NIEUW CROOSWIJK

### 5.1. Introductie van Kralingen Crooswijk

In dit hoofdstuk wordt nader kennis gemaakt met de deelgemeente Kralingen Crooswijk en in het bijzonder met Nieuw Crooswijk waar het onderzoek plaatsvindt. Kralingen Crooswijk is een van de 14 deelgemeenten van Rotterdam. In Kralingen Crooswijk wonen er bijna 50.000 mensen, verdeeld over 8 wijken. Kralingse Bos, Kralingen Oost en West, De Esch, Oud en Nieuw Crooswijk, Rubroek en Struisenburg. In 2009 woonden in de deelgemeente 9721 mensen in de leeftijd 0-19 jaar, 18.907 in de leeftijdscategorie 20-39 jaar, 11.728 tussen 40 en 59 jaar, 7.078 tussen de 60 en 79 jaar en 1855 mensen waren ouder dan 80 jaar. De bevolkingsprognose 2015 voorspelt groei, behalve in de jongste en oudste categorie. Daar wordt op de korte termijn een lichte daling verwacht. Terwijl in de leeftijdscategorie 0-19 jaar het aantal mensen na 2015 weer zal toenemen, zal het aantal 80+ verder dalen. In de gebiedsvisie<sup>3</sup>2010-2014 wordt de deelgemeente beschreven als een deelgemeente met een gunstige ligging, alle onderwijsvoorzieningen en veel actieve jonge bewoners zijn binnen de grenzen gehuisvest. Als zwak punt van de deelgemeente wordt ten eerste gewezen op de toegenomen cumulatie van de sociaaleconomisch zwakke bevolking met een slechte taalbeheersing, het groot aantal jongeren (studenten) en tot slot op het grote verloop van mensen met als gevolg een zwakke binding met de wijk. De deelgemeente wordt voor wat betreft de aanwezige voorzieningen door bewoners slecht gewaardeerd, de ervaren veiligheid is relatief hoog en de deelgemeente scoort gemiddeld iets hoger dan het Rotterdams gemiddelde op de Sociale Index<sup>4</sup> (5.5). De index is opgebouwd uit vier scores, meedoen, capaciteit, leefomgeving en sociale binding. De totale score van een gebied vallen in één van de vijf categorieën: sociaal zeer zwak, problematisch, kwetsbaar, sociaal voldoende of sociaal sterk. De scores zijn op stad-, deelgemeente en wijkniveau bekend.

---

<sup>3</sup> De gebiedsvisies zijn voor het eerst in 2010 opgesteld. De visie is opgebouwd rond de vier pijlers : sociaal, fysiek, economie en veilig.

<sup>4</sup> De sociale index is een beleidsinstrument voor het Rotterdams bestuur. Met de sociale index wordt de sociale kwaliteit van de stad gemeten

Indeling scores naar categorie:

Score	Categorie
3,8 en lager	Sociaal zeer zwak
3,9 tot en met 4,9	Probleem
5,0 tot en met 5,9	Kwetsbaar
6,0 tot en met 7,0	Sociaal voldoende
7,1 en hoger	Sociaal sterk

Figuur 3: Indeling sociale index Rotterdam (Bron tabel 1 Sociale Index 2012 pg.4)

Van de vier thema's scoort de deelgemeente op het gebied van sociale binding een score die als problematisch wordt gezien. De indexcijfers op het gebied van leefomgeving en meedoen leveren een sociaal voldoende beeld op. Op capaciteiten scoort de deelgemeente laag en komt daarmee in de categorie kwetsbaar terecht. Binnen de deelgemeente zijn er tussen de wijken grote verschillen te zien. Terwijl Kralingen Oost een 7,2 scoort op de index, scoort Oud Crooswijk een 4,8.

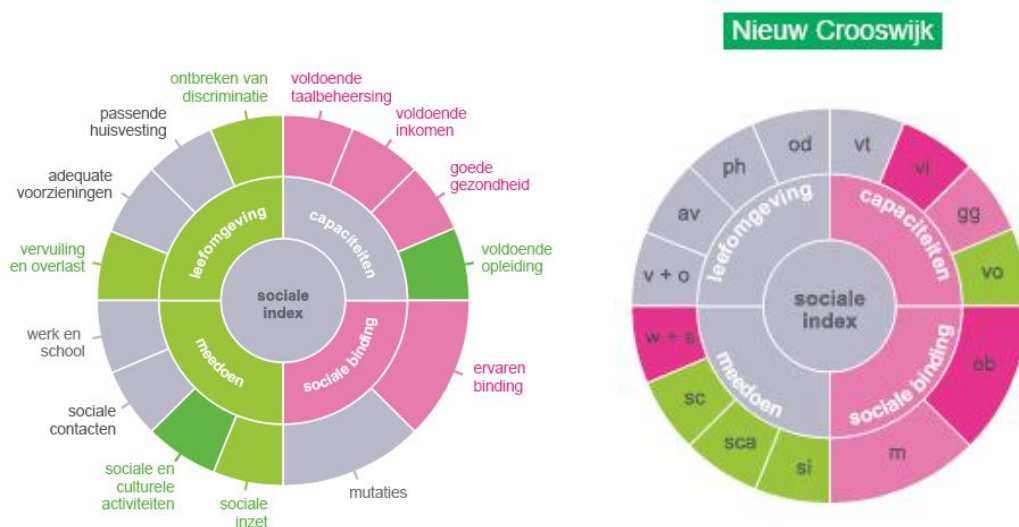
## 5.2 Nieuw Crooswijk

Nieuw Crooswijk is een gebied dat getekend is door een geschiedenis van renoveren, slopen en herstructureren. Sinds 2000 zijn er plannen om Nieuw Crooswijk te herstructureren. De plannen zijn door de politiek snel omarmd, maar de bewoners toonden lange tijd verzet. Ze waren het niet oneens met de herstructureringsvisie zelf, maar aageerden wel tegen de grootschalige sloop die de wijk volledig zou ontwrichten, aldus de bewoners. Na een jarenlange strijd hebben de gemeente en bewoners in 2009 de strijdbijl begraven en overeenstemming bereikt over de sloop en nieuwbouwplannen. Er is een deel van de sloop en nieuwbouw al gerealiseerd. Echter, sinds het akkoord stagneert de herstructurering vanwege geldgebrek. Recent zijn er nog gesprekken gevoerd tussen de investeerders, uitvoerders van het plan en de gemeente over de voortgang van het project. Het 'hart' van Nieuw Crooswijk is een bouwput en het lijkt erop dat daar niet snel iets gebouwd zal worden. De sociale index gegevens zijn naast deelgemeente-, ook op wijkniveau beschikbaar. Nieuw Crooswijk scoort 5,0 op de Sociale Index.

Bij een score van 5,0 spreekt men over een kwetsbare wijk (zie tabel op pagina 60).

Op de aspecten leefomgeving en meedoen scoort Nieuw Crooswijk respectievelijk een 5,3 en een 5,7. Met deze score worden deze twee aspecten als kwetsbaar gezien. Op de twee andere aspecten, capaciteiten en sociale binding, scoort dit gebied zelfs lager. Respectievelijk een 4,8 en een 4,3. Hiermee wordt van problematische aspecten gesproken.

In de onderstaande tabel diagrammen zien we de situatie van Nieuw Crooswijk. De kleuren vertegenwoordigen een bepaalde score op de Sociale Index. (zie pagina 60)



Figuur 4: Scores Sociale Index Nieuw Crooswijk (bron sociale index Rotterdam 2012)

Uit de Sociale Index blijkt dat er grote verschillen zijn tussen de verschillende wijken binnen de deelgemeente. De uitdagingen van de gemeente verschillen om die reden ook per wijk/gebied. In de volgende paragraaf wordt aandacht besteed aan hoe de deelgemeente beleidsmatig met deze uitdaging om meer mensen mee te laten doen omgaat.

### 5.3. Hoe worden bewonersinitiatieven gestimuleerd in Kralingen Crooswijk?

In het kader van de stedelijke beleidsregel bewonersinitiatieven worden aan de deelgemeente middelen beschikbaar gesteld om bewoners te activeren. De deelgemeente geeft vervolgens zelf nadere invulling aan hoe deze doelstellingen uit de beleidsregel gerealiseerd zullen worden. In de begroting (2012) van de deelgemeente Kralingen Crooswijk lezen we hoe de



deelgemeente invulling geeft aan de beleidsregel bewonersinitiatieven. Dit valt uiteen in drie deelacties. De deelgemeente reserveert een deel van de middelen voor bewoners die wijkgerelateerde activiteiten willen ondernemen, dit wordt 'buurtgeld' genoemd. Daarnaast zijn er middelen beschikbaar voor algemene bewonersinitiatieven en voor opzoemer<sup>5</sup> activiteiten. Als voorwaarde stelt de deelgemeente wel dat de aanvragen in het kader van buurtgeld een bijdrage moeten leveren aan de doelstellingen zoals beschreven in het coalitie-, bestuursakkoord en/of de gebiedsvisies. De deelgemeente stelt zich bovendien het volgende ten doel: "De mogelijkheden van buurtgeld en geld voor bewonersinitiatieven worden ... breder onder de aandacht van bewoners gebracht. Het doel is om ook nieuwe doelgroepen te bereiken en de kwaliteit van de ingediende voorstellen te verbeteren. Indieners worden hierbij indien nodig actief ondersteund door de deelgemeente." Het buurtgeld regeling is per 1 augustus 2013 vervangen door de burgerkracht regeling. De strekking blijft hetzelfde. Burgers met een goed idee, dat past binnen de regeling geschetste voorwaarden, kunnen tot € 5.000,-- subsidie krijgen voor de uitvoering.

Naast de invulling van het stedelijke kader heeft de deelgemeente ook een sterke visie op burgerparticipatie. Uit de bestudeerde beleidsdocumenten en uit de gesprekken met beleidsambtenaren en gebiedsmedewerker blijkt dat de deelgemeente zichzelf als een vooruitstrevende deelgemeente als het om de stimulering van bewonersinitiatieven (in het kader van brede burgerparticipatie) ziet. Burgerparticipatie hangt als het ware als een paraplu boven het deelgemeentebestuur. De geschreven stukken en de professionele inzet op dit gebied geven het belang van burgerparticipatie in al zijn verschijningsvormen aan (Gebiedsvisie 2010-2014, participatieplan Nieuw Crooswijk, Uitvoeringsplan Crooswijk-werkt 2013, Begroting 2012). Het blijft niet alleen bij een visie en geschreven stukken. De deelgemeentelijke visie wordt concreet vertaald naar instrumenten ter ondersteuning van de bewoners. Zo heeft de deelgemeente een loket bewonersinitiatieven ingesteld en ondergebracht bij de vraagwijzers. Hier kunnen burgers informatie krijgen over alles wat met bewonersinitiatieven te maken heeft.

---

<sup>5</sup> Bewoners die met de burens hun woonomgeving schoner, groener, (kind)vriendelijker of socialer willen maken, kunnen een bijdrage van maximaal 175 euro krijgen.

Als burgers een idee hebben maar geen middelen dan kunnen zij vanuit verschillende regelingen subsidie krijgen te weten: Buurtgeld, Opzoomer Mee en algemene bewonersinitiatieven. Om voor buurtgeld in aanmerking te komen moet het initiatief aan een aantal voorwaarden voldoen. De voorwaarden zijn onderverdeeld in budgettaire, beleidsmatige en verantwoordingstechnische voorwaarden. De voorwaarden zijn op de website bekend gemaakt.

Naast buurtgeld is er nog de mogelijkheid om Opzoomer activiteiten te doen. Opzoomeren is een bekend fenomeen en een Rotterdamse vinding. Buurtbewoners gaan samen aan de slag en maken hun buurt leefbaarder, schoner of socialer door samen iets te ondernemen. Hierbij kunnen ze ondersteuning krijgen door professionals en/of hun activiteit kan met een geldbedrag ondersteund worden.

Daarnaast worden per buurt gebiedsmedewerkers ingezet. Zij spelen een verbindende rol tussen de burgers en de deelgemeente, ook op het gebied van initiatieven.

#### 5.4. Hoe worden bewonersinitiatieven in Nieuw Crooswijk gestimuleerd?

Om te onderzoeken hoe bewonersinitiatieven specifiek in het gebied Nieuw Crooswijk gestimuleerd worden is de gebiedsmedewerker gesproken en daarnaast zijn de gebiedsvisie (2010-2014), het sociaal programma Nieuw Crooswijk (2007) en het document 'Crooswijk werkt'(2013) bestudeerd. In de gebiedsvisie onder de pijler sociaal, wordt gesproken over het bevorderen van participatie van inactieven. Hierbij wordt zowel de arbeidsparticipatie als de maatschappelijke participatie bedoeld. Aan de tweede doelstelling wordt onder andere gewerkt met de inzet van buurtactiveringcoaches. Parallel aan de herstructureringsactiviteiten in Nieuw Crooswijk is een sociaal programma gestart. De looptijd van het programma is gelijkgesteld aan de geplande duur van het herstructureringsprogramma (tussen 2006-2016). Het programma stelt zich ten doel bewoners te betrekken bij de wijk op een manier die aansluit bij hun vaardigheden en belevingswereld. Een concrete maatregel is bijvoorbeeld het instellen van leefbaarheidsgroepen in Nieuw Crooswijk. Het formeren van leefbaarheidsgroepen (overlegvorm met budget van de deelgemeente en woningcorporatie) is gericht op het vergroten van de betrokkenheid van bewoners (meedoen) en bewustwording van de eigen

verantwoordelijkheid van bewoners. Er is een Leefbaarheidsgroep voor Crooswijksebocht, het Schutterskwartier/ Paradijslaan, de Rusthoflaan/Paradijshof en het (klein, groot en nieuw) Trapezium.

Voor zaken die uit een leefbaarheidsgroep naar voren komen en die ook voor de andere groepen gelden, is er overkoepelend overlegstructuur: de Buurtgroep Nieuw Crooswijk. De Buurtgroep werkt wijkbreed en gaat dieper op zaken in die in de leefbaarheidsgroepen gesignaleerd worden maar nog niet zijn opgelost. Tot slot is er een 'Koepel-overleg' waar bewoners op de hoogte gehouden worden over de herstructurering. Het is een tijdelijke structuur die actief blijft gedurende de looptijd van de herstructurering. Deze maatregelen moeten ervoor zorgen dat 10% van de bewoners minimaal een keer per jaar aan een activiteit deelneemt (Sociaal programma Nieuw Crooswijk, 2007). Het is niet duidelijk in hoeverre dit doel behaald wordt.

Naast het sociaal programma is ook het zeer recent in werking getreden Uitvoeringsprogramma Crooswijk werkt (januari 2013) van belang. Hierin beschrijft de deelgemeente een zestal actieprogramma's op het gebied van sociale binding en structuur, veiligheid, taal en onderwijs, economie en werkgelegenheid, wonen en buitenruimte en gezondheid. Boven deze actieprogramma's hangt een drietal overkoepelende doelstellingen: meedoen, ruimte aan bewoners en vieren van successen. Deze doelstellingen weerspiegelen het streven naar actieve en initiatiefrijke bewoners en een faciliterende overheid.

Samenvattend kunnen we stellen dat uit de documenten en gesprekken blijkt dat de deelgemeente, naast de stedelijke visie op bewonersinitiatieven (Beleidsregel bewonersinitiatieven, 2011), een duidelijke visie heeft op bewonersparticipatie en deze ook actief vertaalt naar instrumenten in de praktijk. De deelgemeente kiest vooral voor het inzetten van stimulerende instrumenten en ondersteuning door professionals. De deelgemeente faciliteert verschillende overlegstructuren. Het is onduidelijk hoe de overlegstructuren binnen Nieuw Crooswijk zich tot de deelgemeentelijke infrastructuur verhouden en welke verbindingen er zijn.

Deze inspanningen leiden echter niet zonder meer tot de gewenste effecten. De ervaringen met buurtinitiatieven zijn wisselend, zo blijkt het uit gesprekken met beleidsmedewerkers en gebiedsmedewerker. Terwijl in de ene wijk bewoners, of een groepje bewoners, zeer actief zijn, gebeurt er in andere wijken niets. Inactieve gebieden worden ook wel de witte vlekken genoemd. De deelgemeente ziet het liefst deze witte vlekken verdwijnen.

## HOOFDSTUK 6: DE PRAKTIJK VAN DE KERSTMARKT

### 6.1. De organisatie



Afbeelding 4: Aankondiging kerstmarkt in het deelgemeente Nieuws week 50, 2012

In dit hoofdstuk wordt de organisatie van de kerstmarkt, op grond van de gesprekken met bewoners en professionals die bij het initiatief betrokken zijn geweest, geschetst.

Het idee voor de kerstmarkt is ontstaan in de leefbaarheidsgroep Trapezium. Trapezium is een nieuwbouwcomplex in het herstructureringsgebied Nieuw Crooswijk. De leefbaarheidsgroep houdt zich bezig met de leefbaarheid in en om het nieuwe Trapeziumcomplex. De leefbaarheidsgroep vergadert eens in de zes tot acht weken. Een vertegenwoordiger van de deelgemeente in de persoon van de gebiedsmedewerker en een medewerker van de woningcorporatie vormen samen met de bewoners de vaste kern van de leefbaarheidsgroepen.

Een van de bewoners in de leefbaarheidsgroep heeft het organiseren van een kerstmarkt al vaker ter sprake gebracht maar het was er nog niet van gekomen. Deze bewoner vond dat Nieuw Crooswijk vaak negatief in het nieuws kwam. Ze wilde graag een kerstmarkt zodat de wijk eens positief in het nieuws zou komen. Een mooie kerstmarkt zou Nieuw Crooswijk positief op de kaart zetten bij het deelgemeentebestuur en bij de andere bewoners, ook buiten Nieuw

Crooswijk. In het voorjaar van 2012, tijdens een reguliere vergadering van de leefbaarheidsgroep Trapezium, werd het idee van de kerstmarkt op de agenda geplaatst. Omdat het onderwerp vroeg in het jaar op de agenda van de vergadering kwam, zo wordt verteld, heeft de groep besloten om er in 2012 voor te gaan. Omdat de professionals die in de leefbaarheidsgroep zijn aangeschoven ook bij de andere leefbaarheidsgroepen betrokken zijn, kwamen ze op het idee om de markt grootser aan te pakken door ook de andere leefbaarheidsgroepen er bij te betrekken. De initiërende leefbaarheidsgroep zag dit ook als een mooie kans. De vertegenwoordiger van de deelgemeente ging de andere leefbaarheidsgroepen informeren over het idee. Al snel bleek dat er animo was voor de kerstmarkt. De andere groepen haakten aan.

Men voegde snel daad bij het woord. Ter realisatie van de kerstmarkt werd een nieuwe overlegstructuur in het leven geroepen. De vergaderingen waren eerst nog bij een van de bewoners thuis, maar de groep groeide snel en haar grote huiskamer werd snel te klein. Voor de vergaderingen moest voortaan uitgeweken worden naar een door de woningbouwcorporatie en/of buurtwerk aangeboden vergaderlocatie.

In de aanloop naar de kerstmarkt werd zeer regelmatig overlegd. De vergaderingen werden geleid door een voorzitter. De leefbaarheidsgroep Trapezium leverde de voorzitter. Er werd aan de hand van een agenda en notulen vergaderd. In beginsel werden de vergaderingen vooral gebruikt om ideeën uit te wisselen en plannen te maken. Later werd het de plek om taken en verantwoordelijkheden te verdelen en om praktische zaken te bespreken.

De bewoners plaatsten ook een oproep in de deelgemeentekrant. Hierin riepen zij bewoners op om mee te doen met de organisatie van de kerstmarkt. Helaas heeft geen enkele bewoner hierop gereageerd. Wel een professional. Deze professional was op dat moment met een opdracht bezig in de deelgemeente. Haar taak was om in inactieve buurten bewoners te activeren. Haar inspanningen leidden echter niet tot het gewenste resultaat en zij besloot daarom aansluiting te zoeken bij al actieve bewoners om te bezien hoe zij het initiatief eventueel kon ondersteunen.

## 6.2. De partners

De bewoners hebben hulp gehad van vele partners. De bijdrage van deze partners aan de organisatie varieerde. De katholieke begraafplaats gaf bijvoorbeeld koffie- en theekannen en verlichtingssnoeren in bruikleen, de algemene begraafplaats sponsorde de kerstmarkt met kersttakken voor het maken van kersstukjes, de basisschool stelde het gebouw beschikbaar, bood de bewoners de mogelijkheid om gebruik te maken van de toiletten en voorzag de markt van elektriciteit. De kinderboerderij leverde schapen en de kerstbomenverkoper sponsorde de kerstmarkt met kerstbomen. Daarnaast hebben bewoners hun eigen netwerk aangeboord. De een wist wel een koor, de andere een dj en iemand regelde via-via een aggregaat. Deze partners hebben op een zeer praktische en inhoudelijke wijze bijgedragen aan de totstandkoming van de kerstmarkt. De Roteb was benaderd om het grasveldje waar de kinderactiviteiten zouden plaatsvinden hondenpoep vrij te maken. Eveneens afgesproken dat zij na afloop de kerstbomen kwamen ophalen. De bewoners werkten ook samen met andere partners in de wijk zoals de woningcorporatie en organisaties op het gebied van sociaal cultureel werk. De ondersteuning van deze organisaties varieerde van advies tot praktische ondersteuning bij de uitvoering.



Afbeelding 5: De kerstmarkt met schapjes

### 6.3. De financiën

De coördinatie van de financiën lag bij de bedenker van het initiatief. Zij was verantwoordelijk voor de begroting en het bewaken van de financiën. Voor de kerstmarkt werden verschillende bronnen aangeboord. In de eerste plaats het budget van de vier leefbaarheidsgroepen. Het budget van de leefbaarheidsgroepen bedraagt 4.000,00 euro per jaar. De helft van het bedrag komt van de deelgemeente en de andere helft van de woningbouwcorporatie. Opzoomer Mee, die buurtinitiatieven ondersteunt, is gevraagd om bij te dragen aan de kosten en organisatie van de evaluatie en de bedankjes aan de vrijwilligers en sponsors. De Rabobank heeft met 1.000,00 euro bijgedragen vanuit het project: Maak je buurt sterker. Daarnaast heeft het wijkorgaan Crooswijk een kleine vergoeding toegezegd voor kerststukjes. Materiaal werd aangeboden en of gesponsord door ondernemers uit de wijk. Het geld was voldoende om de markt te kunnen realiseren. Na afloop was er zelfs nog geld over. Het idee is nu om het overschot van dit jaar als startkapitaal voor 2013 te gaan gebruiken. De deelnemers aan de kerstmarkt mochten gratis gebruik maken van de aanwezige kraampjes. Met de kerstmarkt werd door de organisatie niets verdiend.

### 6.4. Het resultaat

De kerstmarkt werd een groot succes. Er waren 25 tot 30 kramen goed gevuld met eten, drinken en koopwaar. Er was veel te doen voor groot en klein, er was een koor, een dj en een verhalenverteller. Kortom, alles wat je op een kerstmarkt zou kunnen verwachten was er. Ondanks het slechte weer, waren er veel bezoekers. Behalve dat er een mooie en professioneel uitzijende markt was gerealiseerd, was nog een mooi resultaat bereikt, namelijk dat de vier leefbaarheidsgroepen samen aan een project hebben gewerkt. De respondenten waren alleen zeer tevreden over de behaalde resultaten. *'We hadden niet durven dromen dat het zo mooi zou zijn'*. Na afloop van de kerstmarkt werd door de organisatoren geëvalueerd.





Afbeelding 6: Beeldimpressie van de kerstmarkt in Nieuw Crooswijk

## HOOFDSTUK 7: ANALYSE

### 7.1. Inleiding

Burgers komen om verschillende redenen en op verschillende manieren in actie. Terwijl de ene burger blijk geeft van betrokkenheid door te klagen, bedenkt de ander oplossingen en gaat aan de slag. De actiebereidheid hangt zowel met persoonlijke als met omgevingsfactoren samen. De aan- of afwezigheid van bepaalde factoren kan bereidheid positief of negatief beïnvloeden. Met dit onderzoek is antwoord gezocht op de vraag hoe bewonersinitiatieven positief beïnvloed kunnen worden. Hiervoor is de casus van de kerstmarkt gebruikt. In hoofdstuk zes is de kerstmarkt gereconstrueerd aan de hand van interviews, waarvan zeven met bewoners en drie met professionals. In dit hoofdstuk worden aan de hand van het theoretisch model de bevindingen uit de interviews en de schriftelijke bronnen gepresenteerd en geanalyseerd. De achtergronden over de verhoudingen tussen burger en overheid uit hoofdstuk twee, het theoretische model uit hoofdstuk drie en de operationalisaties uit hoofdstuk vier vormen het kader voor dit analyserende hoofdstuk. Bij de bespreking van de bevindingen in relatie tot het CLEAR-model wordt de volgorde van de factoren uit het CLEAR-model aangehouden. Hoewel Can do en Like to factoren zijn die door beleidsinspanningen op korte termijn niet eenvoudig te beïnvloeden zijn maar wel van invloed zijn op het ontstaan van initiatieven, zullen de bevindingen wel kort besproken worden.

De bevindingen in dit hoofdstuk zijn gebaseerd op de interviews met burgers en professionals, een tweetal observaties en schriftelijke bronnen.

### 7.2. Hoe hebben de betrokkenen het initiatief beleefd?

### 7.2.1. Can do, capaciteiten

In het kader van de factor Can do is gekeken naar de vaardigheden, kennisniveau en persoonlijke kenmerken van de burgers (zie operationalisatie Can do op pagina 51).

- *Vaardigheden*

Tabel 11: Dimensie vaardigheden van de operationalisatie van Can do (zie ook pg. 51)

Vaardigheden	- In staat is om samen te werken
	- In staat is om te organiseren
	- In staat om bureaucratische procedures te doorlopen
	- In staat om te communiceren

Bij de beoordeling van de capaciteiten van de respondenten is gevraagd naar hun organisatorische vaardigheden, hun manier van samen werken, de wijze waarop zij hebben gecommuniceerd en de mate waarin respondenten in staat waren om procedures te volgen en te doorgronden gedurende de kerstmarkt. De uitkomsten berusten op zelfbeoordeling van de respondenten en deels op eigen observatie van onderzoeker. Uit de interviews is gebleken dat respondenten vonden dat ze over voldoende bureaucratische vaardigheden beschikken. Ze vonden de procedures allen eenvoudig. Ten behoeve van de kerstmarkt moesten verschillende vergunningen worden aangevraagd. Er was een vergunning nodig voor het organiseren van een evenement en voor het schenken van glühwein. Eén respondent vond de procedures wel lang duren.

Alle respondenten waren lid van een bewonersgroep. De meeste respondenten waren lid van de leefbaarheidsgroepen Nieuw Crooswijk. Sommigen namen ook deel aan andere overlegstructuren in (Nieuw) Crooswijk, te weten het Wijkorgaan, de Buurtgroep en/of de Koepel. De respondenten hadden door hun lidmaatschap van de bewonersgroepen ervaring met samenwerken met andere bewoners. Er is gevraagd en geobserveerd hoe de respondenten

hebben samengewerkt gedurende het initiatief. De initiatiefnemende groep vormde de kern van de organisatie en is de drijvende kracht achter de kerstmarkt geweest, aldus de respondenten. Op uitnodiging is de kerngroep uitgebreid met bewoners uit de andere leefbaarheidsgroepen. De samenwerking binnen de kerngroep werd door alle respondenten, ook respondenten die geen deel uitmaakten van de kerngroep, als zeer goed gewaardeerd. De aangehaakte bewoners uit de andere leefbaarheidsgroepen vormden de randgroep van de organisatie. De leden van de leefbaarheidsgroepen kenden elkaar vóór dit initiatief niet goed. Dit was een eerste samenwerking van de vier leefbaarheidsgroepen uit Nieuw Crooswijk. Hoewel er voldoende vaardigheden aanwezig waren bij respondenten om samen te werken, is samenwerken niet evident. Uit de interviews met respondenten bleek dat de samenwerking waarschijnlijk niet tot stand was gekomen als de initiatiefnemer niet zo een open en vriendelijk karakter had gehad. De groepen in (Nieuw) Crooswijk, zo vertellen de respondenten, zijn vaak naar binnen gekeerd. Samenwerking komt niet goed tot stand. Hiervoor worden door de verschillende respondenten verschillende oorzaken genoemd. Ten eerste denkt men dat het aan de persoonlijkheid van de trekker van een dergelijke groep ligt of samenwerking tot stand komt en ten tweede aan de opdracht en bevoegdheden die een dergelijke groep heeft. Het feit dat de leefbaarheidsgroepen op kleine schaal zijn georganiseerd, rondom enkele straten, zorgt ervoor dat de groepen niet verder kijken dan waartoe zij in het leven zijn geroepen. De meeste bewoners zijn echter ook lid van andere groepen. Dit leidt, volgens respondenten, vanwege de verschillende doelstellingen niet tot samenwerking. In de Buurtgroep komen voornamelijk onderwerpen als veilig, heel en schoon aan de orde, terwijl in de Koepel voornamelijk de voortgang van de herstructurering wordt besproken. De genoemde overlegstructuren zijn allemaal in Nieuw Crooswijk. Deelgemeente breed zijn er nog een aantal andere overlegstructuren. Naast het open karakter van de initiatiefnemer, heeft de gebiedsmedewerker een rol gespeeld bij de totstandkoming van dit initiatief. Zij heeft de andere groepen benaderd en gevraagd om mee te doen. De samenwerking werd binnen de kerngroep en met derden door respondenten positief beoordeeld. Hoe hebben de bewoners de samenwerking georganiseerd?

Ten behoeve de kerstmarkt is er een overlegstructuur opgezet door de bewoners. Het doel van dit overleg was om ideeën te genereren, te informeren en om af te stemmen. De bewoners spraken elkaar zeer geregeld. Meestal in de structuur van de geplande vergaderingen, maar soms ook daarbuiten. Dit gold ook voor de professionals. In beginsel waren de vergaderingen eens in de drie weken, later werd de frequentie verhoogd naar eens in de twee weken en in de laatste drie weken vóór de kerstmarkt werd er wekelijks vergaderd. Uit observatie en uit de interviews is gebleken dat bewoners met een voorzitter en aan de hand van een agenda vergaderden. Tijdens de vergaderingen werden ideeën uitgewerkt, taken verdeeld en acties uitgezet. Dit ging veelal in een gemoedelijke sfeer, maar soms ook wat chaotisch. De voorzitter, tevens notulist, had de taak om het proces te begeleiden. Dit ging haar niet altijd even gemakkelijk af. Respondenten beschreven de vergaderingen als een *'kippenhok, maar wel een gezellige.'* Dit is door onderzoeker ook geobserveerd. De bezochte vergadering was zeer chaotisch, iedereen riep waar hij of zij mee bezig was, gesprekken liepen vaak door elkaar en de voorzitter had grote moeite om de vergadering te leiden. De voorzitter kreeg uiteindelijk hulp van één van de andere bewoners. Met zijn tweeën slaagden ze er toch nog in om de vergadering naar de gewenste richting te sturen. Door de stuurloosheid in het begin duurde de vergadering zeker vier uur. De sfeer was goed en er werd veel gelachen.

Binnen en buiten de organisatie van de kerstmarkt werd door bewoners veel gecommuniceerd. De bewoners hadden verschillende communicatiekanalen gebruikt om de kerstmarkt bij bezoekers en bij potentiële kraamhouders onder de aandacht te brengen. De bewoners hadden via de lokale digitale nieuwsmedia, via de lokale digitale en gedrukte nieuwsbrief van de deelgemeente en door posters op te hangen in de wijk aandacht gevraagd voor het evenement. Hierbij kregen zij ondersteuning van de partners. De communicatie verliep niet altijd vlekkeloos, maar het leidde niet tot grote problemen. Een voorbeeld is dat de bewoners hebben afgesproken om de kerstmarkt van vijf tot negen uur te houden. De bewoner die de posters voor haar rekening zette per abuis van vier tot acht op de posters. De fout werd ontdekt, maar de bewoners gingen er zeer flexibel mee om. De vergunning was voor de hele dag afgegeven, dus was het geen probleem om de kerstmarkt een uur te vervroegen.

- *Kennisniveau*

Tabel 12: Dimensie kennisniveau van de operationalisatie van Can do (zie ook pg 51).

Kennisniveau	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Heeft kennis van de Nederlandse taal</li> <li>- Is bekend zijn met procedures</li> <li>- Heeft kennis van de wijk structuur</li> <li>- Op de hoogte van de mogelijkheden om initiatieven te nemen.</li> </ul>
--------------	--

Het kennisniveau is beoordeeld aan de hand van de aanwezigheid van een aantal specifieke kenniselementen, die nodig lijken te zijn om in actie te komen. Er is gekeken naar de beheersing van de Nederlandse taal, kennis van procedures, kennis van de wijkstructuur en weet hebben/of op de hoogte zijn van de mogelijkheden om in actie te komen. De uitkomsten berusten op de zelfbeoordeling van respondenten aangevuld met de observaties van de onderzoeker. Alle respondenten gaven aan te weten hun wijk goed te kennen en te weten wat er in de wijk speelde. Ze waren allen op de hoogte dat ze zelf initiatieven konden nemen. Ze bleven geïnformeerd over hun wijk en wat er in de wijk speelde door gesprekken te voeren met bewoners en professionals. De respondenten gaven aan veel informatie te krijgen via de gebiedsmedewerkers van de deelgemeente. Omdat de gebiedsmedewerker lid is van de leefbaarheidsgroepen is er regelmatig contact tussen de bewoners en haar.

Vertegenwoordigers van de deelgemeente brengen op deze wijze kennis naar de bewoners over wat er op bestuurlijk gebied gaande is en halen informatie op bij de bewoners. De geïnterviewde gebiedsmedewerker zegt het volgende hierover: *'als gebiedsmedewerker heb ik de taak het gemeentelijk beleid te vertalen naar de bewoners'*. De meeste respondenten gaven aan ook informatie te halen uit de berichten in de lokale media. Nagenoeg alle respondenten stelden dat zij ook via contacten met andere bewoners informatie krijgen. Alle geïnterviewde bewoners weten dat er mogelijkheden zijn in de wijk om initiatieven te nemen. Ook alle

respondenten waren al eerder actief geweest in de wijk. De geïnterviewde vrouwen waren allen autochtoon en beheersten de Nederlandse taal daarom goed.

- *De persoonlijke kenmerken*

Tabel 13: Dimensie persoonlijke kenmerken van de operationalisatie van Can do (zie ook pg. 51)

Persoonlijke kenmerken	- Leeftijd - Geslacht - Woongedurende - Hebben van betaald werk
------------------------	--

Hoewel in hoofdstuk drie gezegd is dat de persoonlijke kenmerken van initiatiefnemers sterk uiteen kunnen lopen, is voor een completer beeld toch gekeken naar een aantal objectief vast te stellen kenmerken zoals leeftijd, geslacht en woongedurende. Zoals te verwachten was, liepen de persoonlijke kenmerken van de respondenten sterk uiteen qua leeftijd. De jongste is net in de dertig en de oudste is in de zeventig. Alle respondenten waren vrouwen. Hoewel alleen vrouwen hebben meegewerkt aan het onderzoek deden ook een aantal mannen mee aan het initiatief. Onder de respondenten bevonden zich zowel vrouwen die betaald werkten als vrouwen die geen betaald werk hadden. Slechts twee van de zeven respondenten had een fulltime betaalde baan, de andere respondenten werkten niet. Ze waren of met pensioen of hadden om andere redenen geen betaalde baan. Hoewel bij de indicator werk een betaalde baan werd verstaan, is door onderzoeker ook gevraagd naar vrijwilligerswerk. De tijd die respondenten zeggen aan vrijwilligerswerk te besteden, is wisselend. Terwijl de ene respondent meer dan 30 uur in de week werkzaamheden verricht zonder bezoldiging, werkt een andere gemiddeld minder dan vijf uur als vrijwilliger. Hoewel de verschillen groot zijn, zijn er ook een aantal gezamenlijke kenmerken opgevallen. De respondenten hadden bijna allen, behalve een, een lange woongedurende. Onder lange woongedurende wordt een woongedurende van meer dan vijf jaar

verstaan. Alle respondenten woonden meer dan 5 jaar in de wijk, maar de meesten (80%) zelfs meer dan twintig jaar of een heel leven lang.

- *Conclusie*

Samenvattend kan gezegd worden dat hoewel de achtergronden van de respondenten divers is, zij op grond van wat ze tijdens het kerstmarktinitiatief hebben laten zien en volgens eigen zeggen, allen over voldoende sociale (organiseren en samenwerken), communicatieve en bureaucratische vaardigheden beschikten. Deze vaardigheden stelden hen in staat om te organiseren en te communiceren. Er kan niet gezegd worden dat de individuele respondenten ook allen zelfstandig in staat zouden zijn geweest om een dergelijk project te organiseren. Waarschijnlijk maakte juist de diversiteit aan talenten, vaardigheden en contacten dit project tot een succes. Deze casus laat zien dat, hoewel de vaardigheden om samen te werken aanwezig zijn, een ‘aanjager’ of ‘verbinder’ soms nodig is om samenwerking tot stand te brengen.

### 7.2.2. Like to, motivatie

Burgers komen om verschillende redenen in actie. Tonkens onderscheidt hierbij eigen ervaring, ervaring van derden of een maatschappelijke gebeurtenis als mogelijke aanleiding of trigger event voor actie. De indeling van Tonkens impliceert een passieve betrokkenheid. Als gevolg van een ‘triggerevent’, kan een passieve betrokkenheid geactiveerd worden. In dit onderzoek is gevraagd naar de persoonlijke motivatie van de respondenten.

Tabel 9: Operationalisatie van de factor Like to do (pg.52)

Like to	Definitie	Dimensies	Indicatoren
	Motivatie om in actie te komen	Eigen ervaring	Wat was de trigger event om in actie te komen?
		Ervaring van derden	
		Maatschappelijke gebeurtenis	



- *Motivatie*

De samenwerking aan dit initiatief berustte op vrijwilligheid. Niet alle bewoners, die wel deel uitmaken van één van de leefbaarheidsgroepen, deden mee aan het organiseren van de kerstmarkt. Er werd op individueel niveau beslist om al dan niet mee te doen en niet op groepsniveau. Aan de bewoners is gevraagd waarom zij actief zijn en waarom zij besloten hebben om aan dit specifieke initiatief mee te doen.

Alle respondenten konden goed aangeven wat hen motiveerde. De reden waarom de respondenten actief in de wijk waren, is het feit dat zij zich verantwoordelijk voelen voor hun eigen leefomgeving. Ze willen dat hun wijk, schoon, mooi en gezellig is. De bewoners zelf beschrijven hun motivatie als: *'Als je wil dat er iets verandert, dan moet je het zelf doen'* of *'Ik vind dat het hoort.'* Een andere respondent is actief geworden na verlies van een betaalde baan. Weer iemand anders is aangestoken door een andere actieve bewoner. Soms is het toeval. Een van de respondenten, die zich structureel en actieve inzet voor de wijk, geeft in het interview aan dat ze voorheen domweg niet wist dat er mogelijkheden waren om te participeren. Zij kwam door een verhuizing toevallig in aanraking met iemand die in de wijk actief was. Omdat het haar ook leuk leek, sloot ze zich aan bij een van de groepen. Later zouden er nog meerdere overleggen volgen. Weer een andere bewoner is een aantal jaren geleden verhuisd naar Crooswijk. In haar oude woonplaats is ze altijd actief geweest. In haar nieuwe woonplaats werd ze welkom geheten door het project 'Welkom in Rotterdam'. Dit project koppelt 'oude Rotterdammers' aan 'nieuwe Rotterdammers'. Ze werd door een 'oud Rotterdammer' geïntroduceerd bij het wijkoverleg. Ze kreeg handvaten aangereikt hoe ze in haar nieuwe woonplaats actief kon zijn. Zes jaar na haar introductie is desbetreffende respondent voorzitter van deze overleggen. Iemand anders is actief geworden nadat ze haar baan verloor. In haar werkzame leven was ze op haar betaalde baan en niet op haar buurt gericht. Na het verlies van haar baan kwam het besef hoe belangrijk goede burens zijn. Ze is zelf in actie gekomen en heeft gezocht naar wegen om iets voor de buurt te kunnen betekenen. Haar belangrijkste drijfveer was aanvankelijk armoedebestrijding, nu is dat meer het bevorderen van de leefbaarheid en sociale cohesie in de buurt. Bij haar is te zien dat een persoonlijke gebeurtenis haar latent

aanwezige bereidheid heeft getriggerd. Uit de persoonlijk verhalen van respondenten blijkt dat, hoewel de redenen (de 'triggerevent') waarom zij ooit actief zijn geworden sterk uiteen loopt. De respondenten zijn goed geïnformeerd en geven aan betrokken te zijn bij hun buurt. Ze voelen zich verantwoordelijk voor hun buurt en ze vinden dat *'het zo hoort'* of zijn van mening dat zij onderdeel zijn van het probleem en dus ook van de oplossing ervan. *'Als ik wil dat er iets in mijn buurt verandert, dan moet ik daar ook iets voor doen'*. De meeste respondenten lijken ook een emotionele band met hun buurt te hebben en een duidelijk beeld over deel die ze in de wijk kunnen vervullen. Ze nemen initiatieven of zijn op de hoogte van de mogelijkheden om initiatieven te nemen. Ze komen niet per definitie in actie om dat zij goed willen doen voor een ander, maar in beginsel ook omdat ze er zelf beter van worden.

Naast hun algemene beweegredenen is ook specifiek gevraagd waarom zij besloten hebben om aan de kerstmarkt mee te doen. Op deze vraag gaven alle respondenten hetzelfde antwoord: het leek hen leuk om het te doen.

- *Conclusie*

De verzamelde data laat zien dat de motivatie zeer persoonlijk is. Soms is het normatief ingegeven, soms is het door omstandigheden ontstaan en soms is het een gevolg van een onverwachte ontmoeting. Er lijkt ook altijd sprake te zijn van eigen belang.

Wat elke respondent zei, is dat het een eigen keuze is om actief te zijn en dat ze het vooral leuk vinden om het te doen. De gesprekken met de zeven respondenten voorspellen dat de factor motivatie (Like to) zeer persoonlijk is, maar impliceren ook een latente motivatie uit betrokkenheid. Wat ook zeer sterk naar voren kwam in de gesprekken is de eigen wil. Er is geen dwang of drang aanwezig, tenzij men normbesef als een vorm van intrinsieke drang beschouwt. De bewoners doen alleen mee omdat ze dat zelf willen. Vrijheid om te kiezen wordt door respondenten sterk benadrukt.

Alles wijst erop dat er inderdaad altijd sprake is van een triggerevent. Het laat zich echter moeilijk voorspellen.

### 7.2.3. Enabled to, ruimte voor partnerschappen

Factor E (Enabled to) is in het kader van dit onderzoek vertaald als ruimte voor partnerschappen. Uitgaande van de veronderstelling dat ruimte voor positieve partnerschappen positief bijdraagt aan het succes van initiatieven is er aandacht besteed aan de partners in deze casus en de wijze waarop is samengewerkt. Om partnerschappen te kunnen sluiten, moet er ruimte zijn voor samenwerking. Deze ruimte moet door de spelers in het veld (overheid, instellingen etc.) geboden worden en door burgers ook als zodanig ervaren worden. Specht (2012: hfst. 9) wijst op het belang van de omgeving en vooral naar de relatie met de omgeving. Hoe een idee wordt ontvangen en welke steun het krijgt, is moeilijk te voorspellen. De ruimte en steun die ideeën krijgen om te groeien, lijken essentieel te zijn voor het slagen van initiatieven. Hierna wordt aan de hand van interviews met burgers en professionals beschreven hoe de kerstmarkt door partners ondersteund, van hulp voorzien is en hoe de samenwerking werd gewaardeerd.

In deze casus komen verschillende bestaande structuren samen en ontstaan er nieuwe. De leefbaarheidsgroepen maken onderdeel uit van de bestaande wijkstructuur van Nieuw Crooswijk, zo ook de overige maatschappelijke infrastructuur in de wijk. Het idee is echter nieuw net zoals de samenwerking tussen de leefbaarheidsgroepen. Naar analogie van Specht (2010: 28, 2012: 128 e.v.) wordt een indeling gemaakt naar inhoudelijke, maatschappelijke en ambtelijke partnerschappen (tabel 5). Onder partnerschap wordt verstaan een manier van samenwerken, waarin elkaars hulpbronnen benut worden ten behoeve van het resultaat. In de interviews zijn de partners ondervraagd over hun samenwerking met elkaar.

Tabel 5: Operationalisatie van de factor Enabled to (pg.47).

Enabled to	Definitie	Dimensies	Indicatoren
	Ruimte voor partnerschappen tussen burgers en professionals of overheid.	-Ambtelijk -Inhoudelijk -Maatschappelijk	-Organisaties werken samen met bewoners. -Organisaties stellen hun hulpbronnen beschikbaar ten behoeve van het initiatief (kennis, middelen en netwerk).

Alle respondenten hadden beaamd dat de kerstmarkt, zoals deze is uitpakkt, niet mogelijk was geweest zonder de steun van partners. De gesprekken met respondenten bieden zicht op hoe de bewoners steun zochten, hoe partnerschappen gesloten werden en hoe de partners de organisatie hielpen.

- *Samenwerking met inhoudelijke partners*

Inhoudelijke partnerschappen waren voornamelijk aangegaan omdat bewoners niet of onvoldoende kennis of middelen in huis hadden. De bewoners konden niet zelf alle kramen vullen, dus moesten ze daarvoor anderen vinden. Ze waren niet zelf in staat om alle kinderen te vermaken, dus hebben ze TOS ingeschakeld. TOS staat voor Thuis Op Straat. TOS is een organisatie die werkt aan een beter leefklimaat in wijken met een accent op buitenruimte. Ze organiseren met bewoners allerlei activiteiten, waarbij hun primaire doelgroep de jeugd van 6 tot 23 jaar is. Naast dat zij zelf activiteiten opzetten, ondersteunen zij ook buurtinitiatieven bij de organisatie en uitvoering. TOS ondersteunde de kinderactiviteiten. De bewoners waren over

het algemeen zeer te spreken over TOS. Ze hebben gedaan wat ze hebben toegezegd. Het is door respondenten opgemerkt dat ze bij de vergaderingen weliswaar aanwezig waren, maar geen grote rol speelden. Volgens sommige respondenten, zowel onder de professionals als onder de bewoners, had de organisatie een meer proactieve rol kunnen vervullen. Anderen vonden hun bescheiden opstelling prima passen bij het karakter van een bewonersinitiatief. 'Ze zaten op een bankje voor als ze gevraagd werden, de omgekeerde wereld...', beschrijft een van de bewoners de opstelling van de professionele organisaties.

Naast TOS hebben bewoners ook Buurtwerk ingeschakeld. Buurtwerk Kralingen Crooswijk is de organisatie in de wijk op het gebied van sociaal-cultureel werk, jongerenwerk, activering, jongereninformatie en advies. Buurtwerk stelde het gebouw beschikbaar en had toegezegd op de dag zelf een aantal vrijwilligers te leveren. Deze belofte is door Buurtwerk niet nagekomen. Op de dag zelf kwamen geen vrijwilligers. Dit betekende een extra belasting voor de kerngroep van bewoners. Achteraf wordt door de bewoners geen verwijt gemaakt naar de organisatie toe. Ze vonden het wel 'erg jammer'. Deze organisatie was gedurende de vergaderingen ook meestal vertegenwoordigd. Voor hen geldt, net als voor TOS, dat zij tijdens vergaderingen geen grote rol speelden. Volgens een van de professionals had Buurtwerk een meer proactieve houding kunnen aannemen. Het zou gepast hebben bij de doelstellingen van de organisaties.

De bewoners hebben voor de aankleding van de kerstmarkt ook inhoudelijke partnerschappen moeten sluiten; met de kerstboomverkoper die kerstbomen schonk of deze tegen een gereduceerd tarief beschikbaar stelde of de kinderboerderij die bereid was om schapen te leveren voor de aankleding van de markt. Zonder de stroomvoorziening van de school was de kerstmarkt ook niet mogelijk geweest. De Rabobank droeg financieel bij. De winkeliers hadden in de aanloop naar de kerstmarkt ook hun medewerking toegezegd. Maar helaas kwamen ze op de dag zelf niet opdagen. De bewoners hadden te horen gekregen dat dit kwam door gebrek aan personeel.

De bewoners hebben met de Roteb, de Rotterdamse reinigingsbedrijf, ook afspraken gemaakt. De Roteb zou een dag vóór de kerstmarkt het veldje, waar de kinderactiviteiten zouden plaatsvinden, hondenpoepvrij maken. Na de kerstmarkt zouden ze ook een extra

schoonmaakrondje doen. Ze zouden dan ook meteen de kerstbomen meenemen. Het veldje werd inderdaad, volgens afspraak, voor de kerstmarkt hondenpoepvrij gemaakt, maar om onduidelijke redenen is de Roteb na de kerstmarkt niet meer verschenen. De kerstbomen bleven liggen en het veldje bleef vies. De kerstbomen zijn uiteindelijk door de bewoners weggegeven aan buurtgenoten die zelf geen boom konden kopen. Op die manier vond de kerstdecoratie alsnog een goede bestemming en bleef de wijk opgeruimd.

- *Samenwerking met maatschappelijke partners*

Onder maatschappelijke partnerschappen wordt verstaan een samenwerkingsrelatie met partners uit de wijk. Te denken valt aan bijvoorbeeld verschillende bewonersgroepen en buurthuizen of buurtwerkers. In deze casus maken de respondenten zelf onderdeel uit van een dergelijke structuur. Ze waren of lid van een leefbaarheidsgroep, Buurtgroep, de Koepel, het Wijkorgaan of een combinatie van deze. De bewoners kenden de wijk goed en wisten daarom waar ze mogelijke partners moesten mobiliseren. De bewoners deden dit allemaal zelf en ze deden dit al vrij snel in het proces. Op deze manier raakte ook een van de professionals betrokken. Zij sloot zich aan na een oproep van de organisatoren. Zij woonde een vergadering bij en constateerde dat de bewoners misschien hulp konden gebruiken om hun vergaderingen te structureren en om afspraken vast te leggen. Zij stelde voor om een draaiboek te maken. Het idee van het draaiboek was zeer welkom. Het draaiboek stelde de bewoners in staat om hun gesprekken te structureren en om resultaatgericht te vergaderen. Het draaiboek werd na elke vergadering aangepast en verspreid onder de organisatoren. De professional bleef tot aan de uitvoering betrokken. Haar inbreng werd door de bewoners zeer gewaardeerd.

- *Samenwerking met ambtelijke partners*

Het ambtelijke partnerschap bestond uit de samenwerking met de gebiedsmedewerker. De bewoners en gebiedsmedewerker hielden elkaar op de hoogte. De gebiedsmedewerker hield contact met de andere professionals en vervulde haar rol in de ogen van de respondenten heel goed. Ze deed wat ze beloofd had. *'We wisten wat we aan haar hadden'*. Een andere bewoner

typeert de samenwerking als volgt: *'Dit was niet echt een samenwerking. Dat was namelijk niet nodig. Ze hielp wel met de vergunning'*.

De gebiedsmedewerker zorgde voor de ambtelijke verbinding tussen de bewoners en het deelgemeentebestuur. De gebiedsmedewerker dacht proactief mee over de vergunningen en wees de deelnemers erop dat procedures lang konden duren en dat het daarom goed was snel een aanvraag in te dienen. De gebiedsmedewerker zorgde voor voldoende aandacht voor het evenement op de deelgemeentepagina. Bovendien werd het bestuur op de hoogte gesteld en aangespoord om de kerstmarkt te bezoeken. Ongelukkigerwijze viel de kerstmarkt samen met de kerstborrel van de deelgemeente. Hierdoor kwamen minder bewoners naar de kerstborrel van de deelgemeente en wellicht minder ambtenaren en bestuurders naar de kerstmarkt. Uiteindelijk lukte het de deelgemeente om voldoende afvaardiging te mobiliseren en waren enkele ambtenaren en bestuurders op de kerstmarkt aanwezig. De gebiedsmanager had naast de verbindende en adviserende rol ook de rol van de crisismanager. Dit blijkt uit het volgende voorval.

Er stond in de wijk een gebouw dat voor overlast zorgde (teksthuis). Het gebouw was een doorn in het oog van vele bewoners. Bewoners wilden het gebouw weg hebben. In de aanloop naar de kerstmarkt zagen de bewoners echter wel mogelijkheden om het gebouw in hun plan te integreren. Het teksthuis zou gebruikt worden voor de schapen, die ze van de kinderboerderij kregen, en als voorleesplek. Precies in de aanloop naar de kerstmarkt heeft het deelgemeentebestuur echter besloten dat het gebouw eindelijk weggehaald zou worden. Het teksthuisje vormde ondertussen wel een belangrijk onderdeel van de kerstmarkt. Dankzij de bemiddeling van de gebiedsmedewerker werd de verplaatsing uitgesteld tot na de kerstmarkt.

De gebiedsmedewerker heeft de groepen ook gewezen op financieringsmogelijkheden buiten de gemeente en heeft ingegrepen om te voorkomen dat er vanuit de gemeente bijtende initiatieven zouden worden ondersteund. Een andere groep in de wijk wilde in dezelfde periode ook een wintermarkt organiseren. Omdat het idee van de kerstmarkt al bestond, heeft de gebiedsmedewerker hen afgeraden om een wintermarkt te organiseren. De wintermarkt is niet doorgedaan.

### *Beschikking over de hulpbronnen van maatschappelijke, inhoudelijke en ambtelijke partners*

De geïnterviewde respondenten waren veelal positief over de partnerschappen. De inbreng van de verschillende samenwerkingspartners werd door de bewoners positief gewaardeerd. Een respondent merkte wel op dat *'...er op een gegeven moment wel erg veel professionals aan tafel zaten, waarschijnlijk ook met het idee we doen tegenwoordig aan burgerparticipatie, dus we laten ons eens zien en dan doen we ook mee, waarschijnlijk ook voor eigen lijfsbehoud.'*

Een andere bewoner zegt een groot verschil te zien tussen de bewoners en de professionals: *'...Samenwerking is prima, maar meer woorden dan daden' en 'wij amateurs, als we niet links kunnen dan gaan we rechts...zij zijn meer theoretisch ingesteld en ze doen alleen wat hen is opgedragen.'*

De gesproken professionals hadden grote waardering voor de bewoners. Alle geïnterviewde professionals waren zeer te spreken over de professionele aanpak van de bewoners. Alle professionals vonden dat hun taak marginaal is geweest en ze hebben het idee dat de kerstmarkt ook zonder hun inbreng van de grond was gekomen.

De respondenten vonden dat ze voldoende middelen en informatie tot hun beschikking hadden. Soms bleek de gedachtegang van de bewoners niet te rijmen met de logica van de deelgemeente. De organisatoren wilden bijvoorbeeld graag weten hoeveel geld ze konden krijgen, zodat ze met dat budget een kerstmarkt konden bouwen. De logica van de bewoners was: afhankelijk van de beschikbare hoeveelheid geld bepalen we hoe de kerstmarkt er uit komt te zien. Met meer geld kan het luxer of uitgebreider, met minder geld wordt het kleiner en eenvoudiger. De redenering van de deelgemeente, de potentiële geldverstrekker, stond hier haaks op. Ze wilden eerst een begroting van de kerstmarkt zien en op grond daarvan zouden ze een besluit nemen om de kerstmarkt al dan niet met een geldbedrag te ondersteunen. Dit was niet wat de bewoners wilden. Uiteindelijk werd er vanuit de gemeente, behalve de al belegde leefbaarheidsbudgetten, geen extra geld ingezet.

Gedurende het gehele proces was er duidelijkheid over wie de eigenaar was en wie de leiding nam. Dat waren altijd de bewoners. De maatschappelijk en ambtelijke partners waren



betrokken en ondersteunend, maar nooit leidend. De inhoudelijke partners waren vooral praktisch betrokken. Alle respondenten bevestigen dat bewoners aan het stuur stonden en eigenaar bleven van hun initiatief. De respondent van de deelgemeente zegt erover: *'De kerstmarkt-is een mooi voorbeeld hoe de deelgemeente het graag ziet. En dat is door vooral veel zelf te doen en professionals in te schakelen waar dat nodig, maar ook alleen daar waar het echt nodig is.'*

Een van de professionals was wel wat kritisch en vond dat de betrokken instellingen misschien te veel een afwachtende houding hadden en dat ze meer steun hadden kunnen bieden. Dit vond ook een van de bewoners.

- *Conclusie*

Het lijkt erop dat de bewoners gemakkelijk partnerschappen konden sluiten. Dit impliceert dat er bereidheid was onder de partners en dat de bewoners deze ruimte ook voelden. De bewoners waren vervolgens voldoende geëquipeerd om de ruimte te benutten en de bereidheid van de partners om te zetten in actie. Omdat de bewoners al enige tijd actief waren in de wijk, wisten zij de weg naar mogelijke partners. Ze realiseerden zich dat ze niet zonder deze partners konden, maar ze werden niet bij het handje genomen. Een van de bewoners beschrijft de verhoudingen tussen de initiatiefnemers en de professionele partners als volgt: *'Ze zaten op een bankje voor als ze gevraagd werden, de omgekeerde wereld...'*. De betrokken instellingen hebben hun expertise ingezet om het initiatief te ondersteunen. Hoewel de partnerschappen eenvoudig tot stand kwamen, voldeden ze niet altijd aan de verwachtingen van de bewoners.

#### 7.2.4. Asked to, uitnodiging

Factor A (Asked to) is voor het onderzoek vertaald als uitnodiging. Het eerder aangehaalde onderzoek van de WRR naar buurtparticipatie (WRR, 2012) laat zien dat burgers op verschillende manieren betrokken kunnen raken bij buurtparticipatietrajecten of buurtinitiatieven. Gevraagd worden is er een van. In dit onderzoek is ook gekeken naar de wijze waarop uitnodiging een rol heeft gespeeld. Bewoners zijn bevroegd over de wijze waarop zij bij

het kerstmarktinitiatief zijn aangehaakt. Ze zijn ook gevraagd hoe ze denken over uitnodigen tot het nemen van initiatieven in het algemeen en hoe zij eventueel uitgenodigd zouden willen worden.

De wijze waarop uitnodiging in de praktijk plaats kan vinden is verdeeld in een burgergerichte uitnodiging, een directe vorm van uitnodigen en uitnodigen waarbij de uitnodiging niet direct op de burger gericht is maar waar de maatregelen gericht zijn op de realisatie van een uitnodigende omgeving.

Tabel 6: Operationalisatie factor Asked to (pg 48).

Asked to	Definitie	Dimensies	Indicatoren
	Uitnodigen	Burger gericht	- Bewoners worden persoonlijk gevraagd door actieve bewoners, professionals om mee te doen (mond op mond).  - Bewoners worden door burgers en professionals via de mediakanalen opgeroepen om mee te doen.
		Uitnodigende omgeving	-Organisaties hebben een uitnodigende grondhouding door burgerbetrokkenheid in schriftelijke bronnen (website, beleidsstukken) als speerpunt te benoemen.

- *Burgergericht uitnodigen*

Deze casus bevestigt het beeld dat burgers niet alleen uit zichzelf maar ook op uitnodiging in actie komen. In deze casus werden een aantal bewoners uitgenodigd om mee te organiseren. De gebiedsmedewerker bijvoorbeeld heeft de groepen benaderd en gevraagd om mee te organiseren. De handschoen werd door een aantal bewoners opgepakt. Dit gold niet voor

iedereen. De vraag om de kerstmarkt mede te organiseren, is bij de leefbaarheidsgroepen uitgezet. Binnen de leefbaarheidsgroepen waren ook bewoners die niet wilden meedoen. Uit de gesprekken bleek dat er gedurende de organisatie van de kerstmarkt niet of nauwelijks aan verdere werving is gedaan. Alleen binnen de leefbaarheidsgroepen is geworven. Het initiatief werd niet direct gezien als een aanleiding om een nieuwe aanwas van bewoners te mobiliseren. De conclusie van een van de bewoners is dat *'je uiteindelijk alleen maar vaak op je eigen vaste club kunt rekenen'*. Het betrekken van vrijwilligers bij de kerstmarkt is niet goed verlopen. Buurtwerk en één van de bewoners zouden een groepje vrijwilligers regelen, maar deze hebben op het laatste moment afgezegd. De bewoners hadden hier begrip voor. Er zijn geen verwijten gemaakt. De organisatoren vonden het wel *'erg jammer'*. Een van de bewoners zegt het volgende erover: *'...(medewerker buurtwerk) kan er niets aan doen dat de gasten zich de ochtend ziek melden, (medewerker buurtwerk) heeft zijn enthousiasme ingegooid ...maar ze (buurtwerk) hadden de vrijwilligers wat eerder kunnen betrekken bij het initiatief en hen kunnen enthousiasmeren.'* Een andere respondent zegt dat er maar weinig mensen zijn die zich ook 'echt' voor anderen willen inzetten. In de praktijk blijkt dat bewoners wel gemotiveerd zijn om in actie te komen als ze zelf een probleem hebben, maar zodra hun probleem is opgelost haken ze snel af. Bewoners hebben over het algemeen geen lange adem, zo is de ervaring, maar dat is wel nodig als je afhankelijk bent van andere partijen. De werving richtte zich dus met name op potentiële kraamhouders en niet zozeer op mogelijke (mede)organisatoren. De respondenten, drie initiatiefnemers en vijf uitgenodigde bewoners, gaven als belangrijkste reden voor hun deelname aan, dat ze het leuk vonden. In de interviews is gevraagd naar hoe burgers in de toekomst eventueel uitgenodigd zouden willen worden om mee te doen aan een initiatief. Ze antwoordden dat als ze in de toekomst gevraagd zouden worden, ze het liefst persoonlijk benaderd wilden worden. Ze behouden vervolgens de vrijheid om wel of niet mee te doen. Bij de afweging om wel of niet mee te doen, wordt rekening gehouden met de tijdsinvestering die ze moeten doen en met de doelstelling van het initiatief.

- *Uitnodigende omgeving*

Zoals uit paragraaf 7.2.3. is gebleken, konden bewoners eenvoudig partnerschappen sluiten. Bij professionele partners op het gebied van welzijn en leefbaarheid spelen burgers een belangrijke rol. Uit de gesprekken met de professionals en uit de in hoofdstuk vijf bestudeerde stukken van de deelgemeente blijkt dat de deelgemeente veel waarde hecht aan de inbreng van haar burgers. Initiatieven worden aangemoedigd en burgers worden uitgenodigd om initiatieven in te dienen. Op de website van Buurtwerk lezen we dat het hun missie is om mensen te inspireren het beste uit zichzelf en hun buurt te halen. De daaraan gekoppelde visie is dat de beste samenleving ontstaat wanneer haar leden gezamenlijk hun bestaan vormgeven. Op hun website worden buurtbewoners uitgenodigd om in actie te komen. Op de website van de deelgemeente Kralingen Crooswijk is er een aparte pagina voor bewonersinitiatieven en subsidies. Er is ook een loket ontwikkeld waar bewoners met hun vragen over buurtinitiatieven terecht kunnen (bij de vraagwijzer). *TOS* op zijn beurt stelt zich ten doel het stimuleren van wederkerigheid en participatie, door initiatieven te bevorderen. Dit doen ze door bewoners te ondersteunen door het verlenen of organiseren van professionele hulp op maat. De uitnodigende grondhouding vinden we zeker terug op de website en in stukken.

- *Conclusie*

Uit de reacties van de geïnterviewde respondenten blijkt dat een actieve burger, niet per definitie voor alles te 'porren' is. Op de vraag op wiens uitnodiging zij het meest waarschijnlijk in actie zullen komen, lijkt iemand met wie respondent een goede relatie heeft de meeste kans maken. Goede relaties zijn van belang en kunnen de beslissing om in actie te komen positief beïnvloeden. Op een algemene stelling: 'Ik wil door de gemeente gevraagd worden', zijn respondenten eerder geneigd met een "nee" te antwoorden. Als je de gemeente echter vervangt door de gebiedsmedewerker van de gemeente met wie ze goede ervaringen hebben, dan lijkt de bereidheid toe te nemen. Een uitnodigende houding van de omgeving is ook belangrijk. Respondenten geven aan dat ze het gevoel hebben dat er ruimte is voor hun ideeën. Dit stralen de professionele organisaties in hun schriftelijke uitingen ook uit. Hoewel de

uitnodigende grondhouding wel aanwezig is, merkt een van de respondenten op dat samenwerken met de overheid in de praktijk ook wel een lange adem van bewoners vereist.

#### 7.2.5. Responded to, relaties

Tot slot is de factor R (Responded to) onderzocht. Voor dit onderzoek is R vertaald als relaties/interacties. Dit initiatief is gerealiseerd in samenwerking met derden. Hoe er samengewerkt wordt heeft invloed op het verloop van de initiatieven. Verondersteld kan worden dat een goede onderlinge relatie van positieve invloed zal zijn op het verloop van het proces. In de interviews is gevraagd naar hoe respondenten de onderlinge samenwerking met burgers en professionals hadden ervaren. Er is gekeken naar de sfeer onderling, of de betrokkenen in staat waren begrip op te brengen voor de verschillende standpunten, of er sprake was van een vertrouwensrelatie en hoe eventuele conflicten opgelost werden. Naast de onderlinge relatie tussen burgers was ook aandacht besteed aan de relatie tussen burgers en derden. Er is gevraagd naar de ervaring van betrokkenen met betrekking tot de waardering en aandacht van derden voor het initiatief. Er is ook gekeken naar de basis van de relatie tussen burgers en derden, namelijk respectvol omgaan met elkaars verschillende meningen en of er sprake was van een vertrouwensrelatie. Tijdens dit onderzoek is nauwelijks aandacht besteed aan de relatie van derden onderling.

Tabel 7: Operationalisatie van factor Responded to (pg 49).

Responded to	Definitie	Dimensies	Indicatoren
	Relaties	Tussen burgers onderling	- Er is begrip voor elkaars standpunt/mening - Er is sprake van een vertrouwensrelatie - Conflicten worden opgelost
		Tussen burgers en derden (professionals, organisaties, private partijen)	- Er is sprake van positieve aandacht van derden - Er is waardering voor het resultaat en inzet van bewoners - Er is sprake van vertrouwensrelatie - Er is begrip voor elkaars mening

- *Vertrouwensrelatie*

Omdat vertrouwen en begrip voor elkaars standpunten zowel bij de relatie tussen burgers onderling als bij de relatie tussen burgers en derden als indicator is benoemd, worden deze in samenhang beschreven. De geïnterviewde professionals zeiden dat zij vertrouwen hadden in de bewoners en in een goede afloop. Omdat het initiatief in een bij professionals ook bekende leefbaarheidsgroep is ontstaan, was er vertrouwen in een goede afloop. De bewoners konden voortbouwen op een bestaande (vertrouwens)relatie. De bewoners hadden vertrouwen in elkaar maar ook in derden. Het vertrouwen was mogelijk iets groter binnen de eigen groep. Uitspraken van respondenten zoals *'We wisten wat we aan elkaar hadden'* en *'uiteindelijk kun je alleen op de vaste kern terug vallen'* bevestigen het beeld van een sterk onderling vertrouwen. De respondenten gaven ook aan vertrouwen te hebben gehad in de professionals. De gebiedsmedewerker werd bijvoorbeeld omschreven als iemand waarop ze konden bouwen: *'Ze doet wat ze zegt en komt haar beloftes na'*. Naast bestaande relaties gingen bewoners ook nieuwe relaties aan met andere bewonersgroepen, professionals en private partijen. De bewoners hadden vertrouwen in deze partners. Bij deze nieuwe contacten ging het echter

relatief wat vaker mis. Bijvoorbeeld een aantal partners uit de wijk die hebben toegezegd aanwezig te zullen zijn, kwamen uiteindelijk niet opdagen of zeiden op het laatste moment af. Hoewel in het begin wel sprake was van vertrouwen werd het vertrouwen niet altijd beloond.

Een van de respondenten benoemt de continuïteit van relaties wel als aandachtspunt. Een vertrouwensrelatie opbouwen kost tijd, aldus respondent. Als gevolg van aanbestedingsprocedures, wisselingen van personeel bij instellingen en gemeente, kunnen opgebouwde relaties in één klap verdwijnen. Dit kan nadelig zijn voor de actiebereidheid van bewoners. Bewoners kunnen moedeloos worden, omdat ze voor de zoveelste keer hun verhaal moeten doen en zichzelf moeten bewijzen.

- *Begrip voor elkaars mening en standpunt*

De bewoners waren in de interviews niet alleen positief over hun relatie met de andere bewoners en met derden, maar ook over de sfeer en de communicatie. De respondenten beschreven de communicatie en de sfeer tijdens de vergaderingen en de voorbereidende werkzaamheden als open en vriendelijk. Hoewel de deelnemers zeer verschillend waren, vonden zij dat zij goed in staat waren om elkaars kracht, contacten en talenten te benutten. De geïnterviewde bewoners waren allen zeer te spreken over de goede sfeer. Een van de gesproken professionals die dit soort activiteiten regelmaat ondersteunt, beoordeelde de sfeer en de betrokkenheid van de bewoners als zeer goed. Dit beeld werd door een tweetal observaties van onderzoeker ook bevestigd. Zowel tijdens de voorbereiding als bij de evaluatie was geobserveerd. In beide gevallen was de sfeer prettig. Er werd door enkele respondenten wel melding gemaakt over onderlinge spanningen gedurende het initiatief. Niet alle respondenten spraken hierover. Dit was of niet bij iedereen bekend, of niet door iedereen benoemd. *'Er was wel wat gedoe, mensen die zich gepasseerd voelden, zich niet gekend voelden'*. Een andere bewoner zei: *'Er waren geen conflicten. De kracht van onze groep was dat de verschillende emoties en belangen op tafel waren gekomen en aandacht kregen voordat ze konden escaleren...niemand voelde zich achtergesteld. Alle problemen werden serieus genomen en mensen kregen de kans om te spuien. Als was het maar voor even. Ondanks de prettige samenwerking, blijkt samenwerken in een goede sfeer niet vanzelfsprekend te zijn.*

Tijdens de interviews werd de samenwerking tussen de verschillende bewonersgroepen in Crooswijk regelmatig aan de orde gesteld. Samenwerking tussen de verschillende groepen kwam niet of mondjesmaat tot stand, zo werd verteld. Dit is volgens respondenten ook te wijten aan de verschillen tussen de groepen en met name de verschillen in trekkers. Alle groepen hebben een 'trekker'. De trekkers drukken een belangrijke stempel op de groep als geheel. De groepen opereren zelfstandig en hebben soms de neiging om elkaar als concurrenten van elkaar te zien *'ze zien het graag bij een ander mislukken'*. Onder andere deze 'concurrentiestrijd' belet samenwerking. *'De deelgemeente is op de hoogte, maar een oplossing lijkt ver weg.'*

Alle geïnterviewde bewoners beschreven de sfeer in positieve termen: *'het was leuk om te doen en het was gezellig'*. Respondenten geven aan dit belangrijk te vinden. Een slechte sfeer zou een reden kunnen zijn geweest om af te haken. Als verklaring voor de goede sfeer gaven respondenten veelal de persoonlijke eigenschappen van de initiatiefnemer. Omdat deze bewoner een 'fijn karakter' heeft, voelden anderen zich goed binnen de groep. Deze bewoner was de smeerolie van de groep. Het leek erop dat het haar gegund was. Hoewel dit niet onderzocht is, lijkt de 'gunfactor' wel een rol te hebben gespeeld. Wat de gunfactor precies is, is moeilijk te duiden, maar je herkent het onmiddellijk als je het tegenkomt. Een poging tot definitie zou kunnen zijn een pakket van persoonlijke kenmerken, zoals een authentiek voorkomen of karakter, dat maakt dat mensen sympathiek worden bevonden en hem/haar daarom iets gunnen<sup>6</sup>. Uit de interviews bleek dat de initiatiefnemer een toegankelijke, vriendelijke, vrolijke en spontane dame was, waardoor zij eenvoudig mensen aan haar idee kon binden. Het zou weleens anders kunnen zijn geweest als iemand anders de initiatiefnemer was geweest.

- *Conflicten oplossen*

Er was, zoals door enkele bewoners en een professional werd aangegeven, ondanks het succes van de kerstmarkt ook sprake van negatieve geluiden na afloop. Om te voorkomen dat de

---

<sup>6</sup> <http://www.dezaak.nl/7-tips-om-uw-gunfactor-te-verhogen-3167404.html>



negatieve stemming de overhand zou nemen en eventuele verdere samenwerking in de weg zou staan, was het belangrijk om de lucht te klaren. Er werd een evaluatie gepland. De evaluatie illustreert op welke wijze met conflicten is omgegaan. Het idee voor de evaluatie kwam van de professional die de signalen opving. Zij heeft de evaluatie met de voorzitter voorbereid. Eind februari vond de evaluatie plaats, hiervoor waren alle organisatoren uitgenodigd en de vergadering werd bekend gemaakt in de deelgemeentelijke nieuwsbrief. Met ongeveer 25 aanwezigen was de opkomst groot. De vergadering vond plaats in het pand van Buurtwerk Kralingen Crooswijk. De vergadering werd geleid door de voorzitter, tevens notulist. De evaluatie bestond uit twee vragen: wat ging er goed en wat ging er niet goed? Bij de evaluatie was helaas niet iedereen aanwezig. Onder andere waren de gebiedsmedewerker, TOS en Buurtwerk afwezig, maar ook enkele bewoners hebben het laten afweten. De aanwezigen waren door de voorzitter gevraagd eerst iets positiefs te zeggen en daarna benoemen wat volgens hen niet goed ging. Als pluspunt werd door velen de goede onderlinge samenwerking, de goede organisatie en de fijne sfeer genoemd. Ook de beschikbare financiële middelen werden genoemd. Het beschikbare budget was voldoende om de kerstmarkt te kunnen realiseren. De aanwezigheid van het draaiboek werd zeer gewaardeerd door vele aanwezigen. Iedereen was tevreden over het resultaat, het bezoekersaantal en het aanbod op de markt. Over de externe partners waren ook positieve geluiden. De algemene stemming was: 'volgend jaar weer!'. Aan alle aanwezigen werd ook gevraagd om iets te noemen waar zij niet tevreden over waren. De aandachtspunten hadden betrekking op de voorbereiding, technische aspecten, materieel gebruik en afbouw van het evenement. In de toekomst wil men in de voorbereidingsfase meer aandacht besteden aan de fysieke inrichting van de markt en meer aandacht genereren voor het evenement. De kerstmarkt zou meer vrijwilligers kunnen gebruiken en de vrijwilligers zouden beter geïnstrueerd en beter betrokken moeten worden bij de organisatie. Er waren ook een aantal technische aspecten, zoals licht en geluid, die om verbetering vroegen. De kerstmarkt heeft goed gebruik gemaakt van het beschikbare materiaal van anderen. De spullen waren vaak op basis van vertrouwen uitgeleend. Meer zorg voor de spullen van anderen is een pre. Geleende materialen mogen niet kwijt gemaakt worden en er moet op een checklist bijgehouden worden wie, wat, waar en van wie heeft geleend. Indien

spullen toch kwijt raken dan moet dit netjes afgehandeld worden, bijvoorbeeld door een bepaald bedrag uit het budget te reserveren (onvoorzien). Het is aanbevelenswaardig om los materiaal in de toekomst eerder te verzamelen, dat geeft op de dag zelf wat meer rust. Helaas waren bij het afbouwen van de markt al veel mensen weg. Hierdoor kwam de klus op een substantieel minder aantal schouders neer. Dit kan in de toekomst voorkomen worden door opruimen onder te verdelen in taken, deze taken op te nemen in het draaiboek en een verantwoordelijke aan te wijzen. Vervelend waren ook de niet nagekomen afspraken. De Roteb zou het veldje na afloop schoonmaken en de bomen zouden opgehaald worden. Helaas is dit niet gebeurd. De vrijwilligers die door Buurtwerk zijn toegezegd kwamen helaas niet opdagen. Andere vrijwilligers hadden een te afwachtende houding en waren niet bereid om alle voorkomende werkzaamheden te verrichten.

De evaluatievergadering, waar onderzoeker ook bij aanwezig was, verliep kortom zeer constructief. De bewoners waren goed in staat om hun ongenoegen te uiten, zonder daarbij anderen persoonlijk te kwetsen. Er werden voor de tekortkomingen oplossingen gezocht en er werd door de voorzitter gestuurd op een goede sfeer. De voorzitter vertelde dat zij de evaluatie met behulp van een van de professionals heeft voorbereid. Ze zei het volgende over de inbreng van de professional in relatie tot de evaluatie: *'Samen goed gesproken over hoe ik zo een evaluatie doe, wat verwacht ik ervan? Zij had stukken opgestuurd waar ik aantekeningen uit kon halen. Omdat je met amateurs zit moet je nooit zeggen: je hebt dat niet goed gedaan of je was te vroeg weggegaan....Dankzij deze voorbereiding had ik een goed programma. De strategie voor de evaluaties was om bewoners ruimte te bieden om te benoemen wat er goed ging en wat er minder goed ging. De problemen werden benoemd en genoteerd, maar er werd vooral stilgestaan bij de oplossingen ervan met het oog op de toekomst. De negatieve ervaringen werden snel in leerpunten vertaald. Het moest vooral een positief verhaal blijven, want dat was het ook.'*

- *Waardering en aandacht van derden voor het initiatief en initiatiefnemers*

De bewoners gaven aan dat zij de waardering vanuit de deelgemeente op prijs stelden. Een van de bestuurders heeft de kerstmarkt bezocht. Dit werd door de initiatiefnemers gewaardeerd.

Niet alle bewoners zijn hier echter evenveel mee bezig, zo blijkt uit de gesprekken. De één vindt persoonlijke aandacht belangrijk, terwijl de andere aandacht voor het initiatief of voor het resultaat meer waardeert. De bewoners deden vooral mee omdat ze het zelf leuk vonden. Waardering van andere bewoners ( in dit geval de bezoekers) lijkt net zo belangrijk te zijn als de waardering van het bestuur. Respondenten zeiden dat ze veel positieve geluiden hoorden vanuit de deelgemeente, zelfs van ver buiten Nieuw Crooswijk. Bewoners die blij verrast waren over het niveau van de kerstmarkt. Naast de aandacht en waardering van andere bewoners, was er ook vanuit het bestuur aandacht voor het initiatief. De gebiedsmedewerker organiseerde de bestuurlijke aandacht. Deze bestond uit de aanwezigheid van enkele bestuurders en ambtenaren tijdens de kerstmarkt.

- *Conclusie relaties (Responded to)*

Samenvattend kunnen we stellen dat de respondenten de sfeer als positief hebben ervaren. De goede sfeer is volgens de bewoners van positieve invloed geweest op de realisatie van het initiatief. Niet alleen de relaties onderling maar ook die met derden was goed. Zolang de ervaringen (relaties) positief zijn, lijken zij een positieve invloed te hebben op de betrokkenheid. Ook de waardering vanuit de deelgemeente wordt op prijs gesteld. Hoewel burgers het niet enkel doen voor de waardering, geeft waardering en aandacht een gevoel van trots bij de meeste bewoners. Hoewel bij interviews sociaal wenselijke antwoorden niet uit te sluiten zijn, kan wel worden aangenomen dat het beeld voor een overgroot deel overeenkomt met de werkelijkheid. De observaties en de verhalen van professionals bevestigen het beeld dat door de bewoners is geschetst.

### 7.3. Empowerment

Het overheidsoptreden waarbij de verhoudingen tussen overheid en burger ten gunste van de burger uitvallen, kan tot empowerment van haar burgers leiden. Burgerinitiatieven ontstaan veelal in samenwerking met de overheid, waarbij de rol van de overheid faciliterend ondersteunend is en de kracht van de burgers leidend.

Dit deel van het onderzoek handelt over de mogelijkheden van de deelgemeente om vanuit het empowermentprincipe te sturen op het aantal actieve burgers. De focus ligt bij de rol van de deelgemeente. Deze rol is onderzocht aan de hand van een aantal attenderende begrippen die verbande houden met de bestuursstijl en beleidsinstrumenten. Er is gezocht naar uitingen in schriftelijke bronnen en interviews over *vertrouwen* in burgers en over de veranderende verhoudingen tussen burger en overheid, waarbij de burger steeds meer op de voorgrond treedt en *eigenaar* is van zijn eigen idee. Daarnaast is er gekeken of deze fundamenten in de praktijk invulling kregen. Hiervan getuigden de door de deelgemeente gekozen beleidsinstrumenten. De bevindingen uit dit hoofdstuk zijn gebaseerd op de gesprekken met professionals en recente, in hoofdstuk vijf aangehaalde, beleidsdocumenten.

Tabel 10: Attenderende begrippen empowerment (pg. 53)

Definitie	Dimensies	Attenderende begrippen
De rol van de overheid	Faciliterende bestuursstijl	-Burger is eigenaar van het initiatief  -Er is sprake van vertrouwen
	stimulerende beleidsinstrumenten	-Informatie wordt actief gedeeld  -Er wordt ondersteuning geboden (bijvoorbeeld door trainingen)  -Subsidie beschikbaar  -Eenvoudige regels  -Prijzen (waardering)

- *Faciliterende bestuursstijl en stimulerende beleidsinstrumenten*

Omdat de wijze van sturing (bestuursstijl) en de inzet van beleidsinstrumenten nauw samenhangen, worden de twee bevindingen t.a.v. de twee dimensies in samenhang besproken. Eerst wordt ingegaan op de algemene bevindingen en vervolgens worden de bevindingen specifiek voor de kerstmarkt gepresenteerd.

In hoofdstuk vijf zijn enkele beleidsstukken gepresenteerd. Uit hoofdstuk vijf bleek de nadrukkelijke wens van de overheid om burgers meer ruimte te bieden. Uit het document 'Burgerkracht in Kralingen Crooswijk (2013:2)' blijkt de empowerment visie van de deelgemeente. Burgers staan centraal en hebben de regie, professionals stimuleren het eigen initiatief, informeren, verbinden, adviseren. De deelgemeente biedt ruimte en realiseert een adequaat voorzieningenaanbod. Voordat de visie ook de praktijk wordt, moeten wel enkele obstakels opgeruimd worden. Een van de geïnterviewde professionals gaf aan dat tot de (deel)gemeente is doorgedrongen dat de huidige regels soms een obstakel kunnen zijn. In de praktijk is het echter nog lastig om een alternatief te bedenken voor beperkende regels. Minder regels betekent minder sturingsmogelijkheid vanuit de overheidslaag. Juist op het moment dat de overheid taken wil loslaten, treedt er, aldus respondent, ook een sturingsbehoefte op. Loslaten en erop vertrouwen dat het goed komt is moeilijk. Uit de geschreven stukken en uit de interviews blijkt dat men de weg wil vervolgen naar een meer geëmpowerde samenleving, maar wijze waarop is nog niet ingevuld. Als de overheid burgers wil aanmoedigen en in staat wil stellen om actief te worden of te blijven, dan is het belangrijk dat de burgers niet in de weg worden gezeten met beperkende beleidsinstrumenten maar juist stimulerende instrumenten aangeboden krijgen. Uit de gesprekken en uit de beleidsdocumenten blijkt dat dit besef goed tot de deelgemeente is doordrongen. Er worden in de deelgemeente stimulerende beleidsinstrumenten ingezet, zoals subsidie en voorlichting (informatie) over bewonersinitiatieven. Maar er is ook een prijs, de boezemvriend. Een prijs bedoeld voor bewoners die zich voor hun wijk inzetten. In de communicatie naar burgers toe besteedt de deelgemeente ook veel aandacht aan de burgers en hun initiatieven. Getuige hiervan zijn het

deelgemeentenieuws waar altijd aandacht is voor actieve burgers of initiatieven, maar ook de website.

Deze casus gaf zicht op de inzet van deelgemeente. De betrokken gebiedsmedewerker vervulde de rol van verbinder tussen de groepen en de bewoners en het deelgemeentebestuur. Het voorbeeld van de kerstmarkt toonde hoe de faciliterende overheid kan optreden zonder het initiatief te kapen. De inzet van de gebiedsmedewerker was zeer praktisch en passend bij de verwachtingen van de bewoners. Zij bleek goed in staat om de juiste vragen te stellen en daardoor de juiste hulp te bieden. Zij wist de logica van de burgers goed te volgen, zonder daarbij logica van de gemeentebelangen te verliezen. Ze wist bijvoorbeeld dat ze niets aan de snelheid van de procedures kon doen, maar ze kon de bewoners er tijdig op wijzen dat ze een aanvraag moesten indienen. In tijden van bezuinigingen zijn de middelen schaars bij de overheid. Ze wees de bewoners daarom ook op andere financieringsbronnen buiten de gemeente. In dit voorbeeld informeerde de gebiedsmedewerker de burgers. Het delen van deze informatie werkte twee kanten op. Enerzijds kon haar uitleg begrip kweken voor bepaalde regels en procedures van de overheid, anderzijds werden burgers door deze informatie met ze te delen beter in staat gesteld om een eigen afweging te maken. Wat is de kans dat ze de vergunning zouden krijgen? Zijn ze nog op tijd? Zijn er nog andere vergunningen nodig etc.

Behalve dat de gebiedsmedewerker verbindingen heeft gelegd en informatie heeft gedeeld, had zij ook een rol gespeeld toen de initiatiefnemer van de kerstmarkt de boezemvriend(prijs) kreeg uitgereikt. Daar de prijs was extra aandacht en waardering voor deze actieve burger en voor haar initiatief. Het beschikbaar stellen van een prijs is een stimulerend beleidsinstrument. De nieuwskanalen van deelgemeente werden goed benut om aandacht te vragen voor de kerstmarkt. Hier speelde de gebiedsmedewerker wederom een rol. Verspreiding van informatie en het beschikbaar stellen van communicatiekanalen kan ook gezien worden als een instrument dat bij een faciliterende overheid past. Niet alleen de gebiedsmedewerker was goed in staat om de tot haar beschikking zijnde stimulerende beleidsinstrumenten in te zetten. De andere partners hadden ook een faciliterende rol. Zij werden door bewoners ingezet daar waar hun deskundigheid een meerwaarde had en zij traden op daar waar steun nodig was. De

instellingen voldeden meestal aan de verwachtingen van de bewoners. Hoewel het Buurtwerk niet gelukt was om vrijwilligers te regelen, waren de bewoners wel tevreden over de inzet van de vertegenwoordiger van Buurtwerk zelf. De partners waren heel duidelijk faciliterend en ondersteunend bezig geweest. Zoals de gebiedsmedewerker zei: 'het is het initiatief zoals we ze graag zien'.

In de casus van de kerstmarkt sprak de gebiedsmedewerker duidelijk haar vertrouwen uit. Dit kon zij doen omdat zij de bewoners kende en haar ervaringen positief waren. Het opbouwen van relaties met burgers maakt dat vertrouwen groeit en daarmee wordt het makkelijker om los te laten, zonder de drang om extra te sturen. Als gevolg hiervan, evenals door het delen van 'eigen' kennis, treedt empowerment op. De meeste stimulerende beleidsinstrumenten vonden we terug in de casus. Er was subsidie, er was een prijs, er was sprake van actieve informatiedeling en de regels waren eenvoudig te doorlopen.

- *Conclusie*

Deze casus liet een terugtrekkende overheid zien die de burger in haar leidende rol liet. Zij ondersteunden waar dit gevraagd of gewenst was. Er zijn kenmerken van een faciliterende bestuursstijl en enkele stimulerende beleidsinstrumenten teruggevonden in de casus, te weten ene uitnodigende grondhouding van instellingen, vertrouwen in de bewoners capaciteiten, informeren waardoor burgers hun kansen en mogelijkheden beter konden inschatten en hun succes vergroten en waardering voor de inzet van bewoners en voor hun initiatief. Als gevolg van de faciliterende en stimulerende rol van de overheid is in deze casus empowerment opgetreden. Vanuit het empowermentprincipe gezien, is de overheid in onderhavige casus goed opgetreden, maar er zijn nog enkele aanbevelingen te formuleren hoe de overheid zijn optreden kan verbeteren. Hierover meer in hoofdstuk acht.

## HOOFDSTUK 8: CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

### 8.1. Conclusies

In dit hoofdstuk worden de conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan over hoe burgers te stimuleren om actief te worden. Hiertoe zijn een aantal factoren, waarvan gezegd is dat deze bewonersparticipatie positief beïnvloeden, onderzocht. Presentatie van de conclusies vindt per factor plaats. De factoren zijn afgeleid van het theoretisch concept uit hoofdstuk drie. Deze factoren helpen de focus van eventuele beleidsinspanningen te bepalen terwijl empowerment antwoord geeft hoe beleidsinspanningen ingevuld kunnen worden. Tevens worden in dit hoofdstuk de deelvragen uit het onderzoek beantwoord en enkele aanbevelingen gedaan voor een onderzoeksagenda.

#### *Capaciteiten*

De verkregen informatie over capaciteiten wijst erop dat actieve burgers zeker over de basale sociale, communicatieve en bureaucratische vaardigheden moeten beschikken, maar dat hun achtergrond heel divers kan zijn. In de bestudeerde casus waren het veelal vrouwen die actief waren, maar qua leeftijd, opleiding of persoonskenmerken waren zij zeer divers. De beschikking over sociale en bureaucratische vaardigheden alleen leiden niet direct tot meer bewonersinitiatieven. Beschikken over bepaalde capaciteiten is een vereiste maar geen voorspeller voor actief burgerschap. Daarom zal empowerment gericht op capaciteiten van burgers 'pushing citizens' niet direct meer bewonersinitiatieven tot resultaat hebben.

#### *Motivatie*

De verkregen informatie over de motivatie van respondenten laat zien dat de motivatie zeer divers kan zijn. Soms is het een uiting van een verinnerlijkte norm en soms een gedraging. Uitspraken als 'ik vind dat het hoort' en 'ik vind dat je maatschappelijk betrokken moet zijn' zijn normatieve uitspraken. Deze uitspraken bieden de overheid een aangrijpingspunt voor sturing. Zoals in hoofdstuk 1 is gezegd kan beleid omschreven worden als het streven naar de realisatie van vastgestelde (nieuwe) normen en waarden. De norm dat iedereen verantwoordelijkheid draagt voor zijn eigen leefomgeving en zich hiervoor actief inzet kan de nieuwe norm zijn. Maar



Hulst e.a.(2009) zegt terecht dat het niet realistisch is om te verwachten dat de nieuwe norm op korte termijn door een ieder verinnerlijkt wordt. Neemt niet weg dat de voortdurende communicatie vanuit de overheid over de nieuwe norm wenselijk is. Hierbij is het van belang om de juiste toon aan te slaan. Burgers zitten niet te wachten op de wijzende vinger van de paternalistische overheid. Burgers ervaren liever een bepaalde vrijheid om zelf te kiezen wanneer ze in actie komen en ze hebben ook graag zeggenschap over de voorwaarden (bijvoorbeeld over de tijdsinvestering). Door meer met bewoners in gesprek te zijn en meer over hun motivatie te leren, zal het de overheid beter lukken om de juiste toon te vinden. Dit vergt wel een investering in de relatie met de burgers. Zonder investering, geen vooruitgang.

Uit de interviews met de respondenten bleek dat de respondenten op enig moment getriggerd werden door een eigen of maatschappelijk probleem, waardoor ze in actie kwamen. Welke gebeurtenis het individu precies triggert is niet te voorspellen. Derhalve is het door beleid ook niet te beïnvloeden.

Het 'triggerevent' die bij alle actieve burgers uit dit onderzoek te benoemen is, veronderstelt een vorm van passieve betrokkenheid. Het zijn niet de apatische burgers waarvoor ze soms worden aangezien. Het zijn wellicht eerder niet wetende of twijfelende burgers. Ze weten vaak niet wat er speelt of weten niet hoe ze een bijdrage kunnen leveren. De overheid kan hierin wel een initiërende of aanjagende rol vervullen door een bijeenkomst te plannen waar bijvoorbeeld informatie wordt gedeeld en waar misschien mogelijke acties worden besproken.

### *Uitnodiging*

Uit het onderzoek van de WRR (2012) blijkt dat veel actieve bewoners in actie komen omdat ze gevraagd worden. Uit het onderzoek naar de Kerstmarkt is dit niet naar voren gekomen. De meeste deelnemers waren al actief in de wijk. Sommigen waren voor dit initiatief wel gevraagd, maar voor niemand was dit de eerste keer. Uit de gesprekken is gebleken dat actieve bewoners niet op zoek zijn naar andere potentiële deelnemers. Respondenten hebben ervaring met bewoners die bij een buurtgroep of initiatief aanhaken. Het zijn zelden positieve ervaringen. De ervaring van de respondenten is dat veel bewoners bereid zijn om in actie te komen als ze zelf met een probleem zitten, maar zodra hun probleem is opgelost, haken ze af. Sommige

respondenten brachten ook de geslotenheid van sommige andere groepen ter sprake. Uit de interviews bleek dat de invloed die de trekkers van een groep op hun groep hebben zeer groot is. Het kan zowel positief als negatief uitpakken voor de eigen of andere groepen, voor nieuwe leden of voor eventuele samenwerking.

Met de respondenten is ook gesproken over een eventuele uitnodiging om deel te nemen aan een initiatief. Uit de gesprekken blijkt dat een persoonlijke uitnodiging van een goede relatie de meeste kans maakt op een 'ja'. De bewoners blijven wel kritisch. Het initiatief moet leuk zijn en het moet een niet al te groot beslag leggen op hun beschikbare tijd.

Gevraagd worden kan dus wel een trigger zijn om in actie te komen, al blijkt dat niet uit deze casus. De antwoorden van de respondenten doen dit wel vermoeden. De factor 'uitnodigen' biedt dus mogelijkheden voor beleidssturing. Een deel van de twijfelende of onzekere burgers kan hiermee over de streep worden getrokken of getriggerd worden. Belangrijk is dat de uitnodiging de logica van de burgers volgt. Burgers willen goed geïnformeerd worden. Uit de uitnodiging moet duidelijk blijken wat ze kunnen verwachten, wat van hen wordt verwacht en wat de te verwachten resultaten zijn. De verwachting is dat een te algemeen geformuleerde oproep niet zal triggeren.

In het kader van het buurtgeldbudget (vanaf 1 augustus burgerkrachtregeling) worden bijvoorbeeld een aantal onderwerpen benoemd waar het initiatief zich op moet richten: jongeren, ouderen etc. Dit zijn waarschijnlijk te algemene begrippen. Bij burgers die het misschien niet zo goed durven of niet weten hoe ze initiatief kunnen nemen, kan een duidelijkere omschrijving tot meer resultaat leiden. Bijvoorbeeld: ouderen in de buurt hebben hulp nodig met boodschappen doen. Dat is een concrete vraag, waar de meeste burgers eerder raad mee weten dan het onderwerp 'ouderen' in het algemeen.

### *Ruimte voor partnerschap en goede relaties*

De laatste twee factoren worden in samenhang behandeld omdat ze veel raakvlakken hebben met elkaar.

Uitgaande van de veronderstelling dat ruimte voor partnerschappen positief bijdraagt aan het succes van initiatieven is er aandacht besteed aan de partners in deze casus en de wijze waarop de bewoners met elkaar en met professionals hebben samengewerkt en de waardering die ze voor deze partnerschappen hadden. Om partnerschappen te kunnen sluiten moet er ruimte zijn voor samenwerking. Deze ruimte moet door de spelers in het veld (overheid, instellingen etc.) geboden worden en door burgers ook als zodanig ervaren worden. Daarnaast moet de samenwerking aan de verwachtingen van de partijen voldoen. Uit deze casus bleek dat de bewoners goed in staat waren om partners bij hun initiatief te betrekken en dat de meeste partnerschappen ook voldeden aan de verwachtingen. Bij nieuwe of incidentele partnerschappen voldeed de samenwerking iets vaker niet dan wel. De casus illustreert dat de bewoners ruimte kregen doordat de organisaties ruimte boden en bereid waren om samen te werken.

Zoals uit de gesprekken met professionals bleek, zijn burgerinitiatieven in de deelgemeente zeer gewenst en worden daarom gestimuleerd. Naast buurtwerk hebben ook andere instellingen de taak om initiatieven te ondersteunen. Te veel instellingen die als taak hebben bewonersinitiatieven te stimuleren kan tot versnippering van informatie en concurrentie leiden. Een duidelijke taakomschrijving en bundeling van kennis heeft meerwaarde.

Continuïteit is een ander punt. Burgers en instellingen weten elkaars meerwaarde te benutten wanneer zij een relatie met elkaar hebben opgebouwd. Vermoed wordt dat een goede relatie de actiebereidheid van burgers vergroot. Investeren in relaties lijkt daarom belangrijk. Niet alleen de kwaliteit van de relaties is van belang, ook de continuïteit is belangrijk. Burgers zien, als de relatie goed is, liever niet elk jaar een nieuwe gebiedsmedewerker, buurtwerker of buurtagent. Ze hechten veel waarde aan hun goede, vaste contacten. Nu dat het maatschappelijk middenveld in beweging is, is het belangrijk hier ook aandacht voor te hebben. Waar gaat het naar toe, wat blijft ervan over en hoe kan opgebouwde kennis en ervaring bewaard blijven voor de toekomst?

Niet alleen de goede contacten met de partners is van belang. Burgers onderling moeten ook in goede sfeer met elkaar samen kunnen werken. Burgers die zich in hun vrije tijd inzetten voor

een betere buurt of voor het welzijn van anderen, willen dit in een gemoedelijke sfeer doen. Burgers nemen niet beroepsmatig deel aan initiatieven, maar vanuit hun persoonlijke betrokkenheid. Een goede sfeer lijkt belangrijk voor het slagen van een initiatief. De overheid kan hierin ondersteunen.

De meeste respondenten vonden aandacht en waardering voor hun persoon niet bijzonder belangrijk, maar wel in relatie tot hun initiatief. De bewoners willen niet om hun persoon geprezen worden, maar vinden het wel belangrijk dat er aandacht en waardering is voor het resultaat van hun inspanning. De overheid heeft hier een kans.

### *Empowerment*

Uit de geschreven stukken en interviews blijkt dat de deelgemeente bijzonder veel aandacht heeft voor burgerkracht, burgerbetrokkenheid en burgerparticipatie. De deelgemeente zet empowerment van de individuele burgers niet centraal in het kader van bewonersinitiatieven. Dit betekent dat de focus van beleid op de omgeving is gericht. Burgers worden uitgenodigd om in actie te komen, om verantwoordelijkheid te nemen en meer invloed uit te oefenen. Het is echter belangrijk dat de omstandigheden actie mogelijk maken. Hoe de papieren werkelijkheid naar de praktijk wordt vertaald, is essentieel. De wens van empowerment van burgers alleen is onvoldoende. Empowerment van burgers is een proces, waarbij de overheid op enig moment een van de spelers is. Om dit proces te kunnen faciliteren en te ondersteunen moet de overheid minder sturen en passende beleidsinstrumenten inzetten, indien niet voorhanden, ontwikkelen. Uit deze casus blijkt dat er in de praktijk al veel wordt gedaan vanuit de empowermentgedachte, maar dat er nog meer gedaan kan worden op het gebied van empowerment door vertrouwen en informeren.

De gebiedsmedewerker in deze casus, die vanuit vertrouwen handelt, past eenvoudig de empowermentprincipes (bewust of onbewust) toe. Zij informeert en deelt haar kennis zonder het initiatief te kapen. Hierdoor worden de burgers van tools voorzien die hen in staat stellen om de uitdaging te realiseren. Uitdaging en toerusting komen door empowerment (meer) in evenwicht.

## 8.2. Beantwoording van de onderzoeksvragen

- Wat kan er gezegd worden over de verhouding tussen burger en overheid?

In hoofdstuk twee is aandacht besteed aan de verhoudingen burger en overheid. De dynamiek van deze verhouding is geïllustreerd aan de hand van de begrippen burgerschap, actief burgerschap en burgerbetrokkenheid. De korte verkenning liet zien dat de verhouding tussen burgers en overheid, in dit geval ook duidelijk te zien in de gekozen casus, verschuift ten gunste van de burgers. Burgers worden gevraagd om meer initiatieven en verantwoordelijkheid te nemen voor hun welbevinden. De overheid kiest hierbij de faciliterende, ondersteunende en verbindende rol. Hoe deze faciliterende rol ingevuld kan worden, hoe ondersteuning geboden kan worden, is echter nog een zoektocht. De praktijk is weerbarstig en antwoorden op dilemma's worden niet gegeven. Het blijft een zoektocht naar de juiste 'ingrediënten' en juiste verhoudingen, waarbij de wensen van burgers en de overheid niet altijd op elkaar zijn afgestemd. Het zal een kwestie van leren en proberen zijn. Leren van de praktijk. Leren van de 'best practices', maar ook van de 'worst practices'.

- Wat zijn de kenmerken van de deelgemeente Kralingen-Crooswijk en hoe kunnen bewoners hier buurtinitiatieven nemen?

Uit hoofdstuk vijf blijkt dat de deelgemeente Kralingen Crooswijk uit diverse wijken is samengesteld. De verschillen tussen de wijken is soms groot. De deelgemeente voert algemeen en inclusief beleid voor al haar inwoners. Als het op buurtinitiatieven aankomt, is de diversiteit van belang. De oproep om in actie te komen geldt dan wel voor alle inwoners, maar de rol die deelgemeente inneemt kan per casus en wijk verschillend zijn en blijft daarom maatwerk. Terwijl het ene initiatief verbinding met een professionele organisatie nodig heeft, heeft een ander initiatief alleen subsidie nodig. De mogelijkheden om in actie te komen zijn ook divers, te weten algemene bewonersinitiatieven, buurtgeld (recent vervangen door burgerkrachtregeling) en opzoemeractiviteit.

- Hoe werken burgers en professionals samen bij het nemen en uitvoeren van buurtinitiatieven in Nieuw Crooswijk en hoe waarderen zij de samenwerking onderling en met elkaar?

Burgers en professionals werken in de uitvoering samen. Aan de hand van het CLEAR-model is de samenwerking onderzocht. Het model biedt handvatten om te onderzoeken hoe de samenwerking verloopt. De samenwerking berust op een uitnodigende grondhouding van de instellingen en een weidse blik van de bewoners in de wijk Nieuw Crooswijk. De casus illustreert hoe samenwerking tot stand komt en hoe de samenwerking door de betrokkenen overwegend positief wordt gewaardeerd.

- Wat is empowerment in relatie tot beleid en hoe kan dit door de deelgemeente toegepast worden bij buurtinitiatieven?

Empowerment in relatie tot beleid betekent dat de overheid een rol kiest waarbij zij niet verstikkend, maar versterkend optreedt. De verhoudingen verschuiven ten gunste van de burger. De kracht van het burgerinitiatief is leidend en de overheid participeert op een stimulerende wijze.

- **Hoe kan de deelgemeente Kralingen Crooswijk binnen de bestaande verhouding burger overheid burgerinitiatieven stimuleren vanuit het empowermentprincipe?**

De deelgemeente vindt dat de nieuwe verhouding tussen burger en overheid zich kenmerkt door een relatie waar de kracht van de bewoners leidend is. De deelgemeente nodigt haar bewoners uit om initiatieven te nemen en wil hen daarbij daar waar het nodig is faciliteren en ondersteunen. Hieruit spreekt het empowermentprincipe. De deelgemeente dient dit vast te houden en proberen dit principe naar de praktijk te vertalen. Hiertoe kan het CLEAR-model handvatten bieden. Door een faciliterend, stimulerend en verbindend optreden kan de overheid naar verwachting beter initiatieven ondersteunen dan stimuleren. Hoewel je een aantal persoonlijke kenmerken kunt noemen dat participatie ondersteunt, lijken deze kenmerken niet leidend. Wat wel leidend is, is de motivatie en de vrije keuze van deze burgers. Door de verscheidenheid aan kenmerken en motieven echter is beleid in relatie tot burgerinitiatieven, direct gericht op burgers, zal niet tot de gewenste verandering leiden. Wil de deelgemeente daadwerkelijk burgers stimuleren, dan vergt dit maatwerk. Zolang initiatieven nemen geen verplichtingen is, zullen er ook altijd witte vlekken in de deelgemeente blijven. Het zal de komende jaren vooral proberen zijn, kijken wat werkt, maar ook wat niet werkt. Kant en

klare recepten voor burgerinitiatieven zijn er niet. Beleidsinitiatieven gericht op het creëren van een uitnodigende omgeving, door beïnvloeding van de factoren: enabled to, asked to en responded to, waarin burgers goed ondersteund, gefaciliteerd en geïnformeerd worden zodat ze optimaal kunnen participeren, biedt meer perspectief. De overheid is daarbij uitnodigend, verbindend en stimulerend (Tonkens, 2007). Voor een snel resultaat moet de inzet hierop gericht zijn. Op de lange termijn kunnen de persoonlijke factoren ook beïnvloed worden.

Dit onderzoek, aan de hand van het CLEAR-model, geeft aanleiding voor de verdere verdieping van een aantal thema's in relatie tot buurtinitiatieven. Deze thema's zijn in de aanbevelingen verder uitgewerkt. Terwijl het CLEAR-model de focuspunten voor beleid helpt bloot te leggen, biedt empowerment als principe voor beleid handvatten voor beleidsontwikkeling.

### 8.3. Aanbevelingen

Het onderzoek is zeer kleinschalig en om deze reden moeten de uitspraken en aanbevelingen daarom voorzichtig geformuleerd worden. Op grond van de gesprekken, de bestudeerde literatuur en de observaties kunnen er toch een aantal aanbevelingen geformuleerd worden.

Investeren in relaties lijkt belangrijk. Burgers zijn bij buurtinitiatieven persoonlijk en niet professioneel betrokken. Een persoonlijke benadering door de overheid zal hen dan ook meer aanspreken. Burgers willen met echte mensen praten, niet met loketten en websites. De website van de gemeente is nog te onpersoonlijk, ook als het om buurtinitiatieven gaat. Ambtenaren hebben in het verleden nog eens de neiging gehad om zich achter hoge balies te verstoppen. Als men meer initiatieven wil dan moeten burgers meer persoonlijk benaderd worden en ambtenaren moeten weer zichtbaar worden. Zorg ervoor dat de burgers een naam, een gezicht en een telefoonnummer kennen. Make it personal.

Voorkom onderlinge concurrentie door duidelijke opdrachten: Als er meerdere partijen in de wijk zich met buurtinitiatieven bezig houden dan moet hun opdracht duidelijk zijn. Anders kan versnippering tot onderlinge concurrentie leiden. Vanuit het oogpunt van de burgers is het wenselijk om kennis te bundelen en één centraal punt in te stellen waar ze met vragen terecht

kunnen. Nu dat het maatschappelijk middenveld in beweging is, is het belangrijk om deze veranderingen aan de voet te volgen. Waar gaat het naar toe, wat blijft er van over en hoe kan opgebouwde kennis en ervaring bewaard blijven voor de toekomst?

Besteed aandacht aan het krabbenmandeffect tussen buurtgroepen, stimuleer samenwerking en bied oplossingen bij problemen. Samenwerking tussen de groepen zal altijd een heikel punt blijven. Omdat mensen niet beroepsmatig bezig zijn vindt er een selectie plaats. In de uitoefening van je beroep kun je niet altijd aanwijzen met wie je wilt samenwerken, maar in je privé situatie kan dat wel. Selectie en uitsluiting is een van de risico's van de verschuiving naar meer burgerinitiatieven. Houd hier rekening mee en wees er bewust van wie de achterban van de groep is.

De wijze van communicatie met de burgers is essentieel. De communicatie waarbij een beroep wordt gedaan op de inzet van burgers, moet de logica van de burgers gevolgd worden. Burgers willen duidelijke informatie, snel resultaat zien en zelf beslissen. Een moraliserende vingerwijzing zal niet motiveren. Vertrouwen waarschijnlijk wel. Burgers maken uiteindelijk zelf de afweging. De overheid kan hier een handje bij helpen door duidelijk aan te geven wat concreet van de burgers wordt verwacht en om welke inspanning/investering het gaat.

Structuren kunnen soms beperkend werken. Door bepaalde structuren in het leven te roepen kan de actieradius van mensen beperkt worden. Een overlegstructuur op straatniveau bijvoorbeeld betekent dat burgers niet verder kijken dan hun straat. Vaak ontstaan in de loop der jaren meerdere structuren. Vergeten wordt om deze structuren aan elkaar te verbinden, kijken waar samenhang is en hoe de structuren zich tot elkaar zouden moeten verhouden.

Wees kritisch op de instrumenten die je inzet. Uit de gesprekken is gebleken dat actieven burgers de persoonlijke relaties met professionals waarderen. Zij hebben liever geen formulieren, ze hebben liever een gesprek met iemand. Deze gesprekken kunnen het begin zijn van een vertrouwensband. Bovendien kan er in een gesprek eenvoudig dwarsverbanden worden gelegd of burgers uitgenodigd worden om mee te doen aan andere initiatieven etc. Er kan ook inzicht worden verkregen in de behoeften van de initiatiefnemers. Op deze manier worden burgers beter in staat gesteld om de aanwezige mogelijkheden te benutten.



Een vervolgonderzoek naar de vermeende positieve relatie tussen vertrouwensrelaties en de bereidheid om te participeren lijkt zinvol. Er is een sterk vermoeden dat goede relaties tussen burgers en overheid(functionarissen) tot meer initiatieven en/of een grotere bereidheid leiden.

## Literatuurlijst:

- Baarda, D.B., & De Goede, M.P.M., (2006), *Basisboek Methoden en Technieken, handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwantitatief onderzoek*, vierde geheel herziene druk, Noordhoff Uitgevers Groningen, Houten.
- Bekkers, V., (2007), *Beleid in beweging: achtergronden, benaderingen, fasen en aspecten van beleidsprocessen in de publieke sector*. Den Haag: Lemma
- Blond, P., (2009), *The Civic State: A manifesto*, (<http://www.respublica.org.uk/item/The-Civic-State-yops-xouq#comments>) geraadpleegd op 31-10-2012.
- Blond, P., (2010), *Red Tory, How left and right have broken Britain and how can we fix it.*, Faber and Faber, ISBN 0571251676
- Boekel, D., en Schot. J., van der, (2012), *Vreemde burger in de bijt, Een kleinschalig onderzoek naar burgerschap in het leven van en het werken met dakloze vluchtelingen in Utrecht*. geraadpleegd op 12-8-2012  
([http://www.sndvu.nl/uploads/4/9/7/4/4974874/onderzoeks-verslag\\_burgerschap.pdf](http://www.sndvu.nl/uploads/4/9/7/4/4974874/onderzoeks-verslag_burgerschap.pdf)).
- Boluijt, B.A., (2009), *Willen en kunnen, Empowerment van bewoners in stadswijken, (masterthesis)*.
- Boluijt, B.A., & Graaf, L.J. de, (2010), *Preaching empowerment, practicing participation: The use of empowerment and citizen participation in Dutch local democracies*.
- Boon, C.A. den, en Geeraerts, D., (2005), *Van Dale Groot woordenboek van de Nederlandse taal*, Utrecht/Antwerpen, Van Dale Lexicografie bv. (ISBN 9066484276 compleet gebonden)
- Bovens, M.A.P., 't Hart, P., Twist, M.J.W van & Rosenthal, U., (2007), *Openbaar bestuur: beleid, organisatie en politiek, 7e*, herziene druk, Alphen aan den Rijn. Kluwer. (ISBN: 9014063490)
- Castells, M., (2010), *The rise of network society, second edition with new preface*, Wiley-Blackwell, United Kingdom.
- Crick, B., (2004), *Essays on citizenship*, 2de druk, Continuum , London. (Geraadpleegd op 31-12 2012 op: (<http://books.google.nl/books?id=>

CmAllCnU5L8C&pg=PA3&dq=%E2%80%9C%E2%80%A6without+essential+or+universally+true+meaning+crick&hl=nl&sa=X&ei=EDuRUOKSDYOmhAensIGwDQ&ved=0CDMQ6AEwAQ#v=onepage&q&f=false).

- Dijk, J.P., van, (2010), *Facilitering van derde generatie burgerparticipatie, een onderzoek naar hoe burgers het burgerinitiatief bezien en welke rol gemeenten kunnen spelen bij het faciliteren hiervan*, bachelorsopdracht, Universiteit Twente.
- Edelenbos, J., Meerkerk, I. van en batenburg, Y., (2009), *burgerinitiatief Vlaardingen en de veerkracht van instituties*, Bestuurskunde tijdschrift, 2009-1,
- Edwards, A., Schaap, L.,(2006), *Burgerparticipatie in Rotterdam*, Centre for Local Democracy (CLD), Faculteit Sociale Wetenschappen, Erasmus Universiteit Rotterdam  
Burgerparticipatie in Rotterdam, repub.eur.nl/res/pub/7641/BSK-CLD-014.pdf
- European committee on local and regional democracy, (2007), CLEAR: an auditing tool for citizen participation at the local level, Stratsbourg.
- Gemeente Rotterdam, (2010), Collegewerkprogramma 2010-2014 gemeente Rotterdam, werken aan talent en ondernemen, Rotterdam.
- Gemeente Rotterdam, (2009), *Beleidsregel bewonersinitiatieven, Rotterdam*
- Gunsteren, H.R. van, (1992), *Vier concepties van burgerschap*. In: Simonis, J.B.D., Hemerijck, A.C., Lehning; P.B. (red). De staat van de burger. Beschouwingen over hedendaags burgerschap. Uitgeverij Boom, Meppel/Amsterdam.
- Gunsteren, H.R. van, en E. van Ruyven (red.), (1995), *Bestuur in de ongekende samenleving*, Den Haag: Sdu uitgeverij.
- Hengveld, F en Janssens, J., (2010), *Mensen maken de stad*, Beschrijving van de good practice, Utrecht, Movisie
- Houdt, F., Van en Schinkel, W., (2009), *Aspecten van burgerschap*. In het tijdschrift *Beleid en maatschappij*, 2009, volume 36, issue 1 pp 50-58.
- Hulst, M.J. van, Karsten, N., Geurtz, J.C.H.C., Boluijt, B., Hendriks, F., Schaap, L., & Wassink, D.A.J. (2008), *Aandacht voor bewonersparticipatie*.
- Hulst, M.J. van, Karsten, N., Geurtz, J.C.H.C., Boluijt, B., Hendriks, F., Schaap, L., & Wassink, D.A.J. (2009), *Nogmaals aandacht voor bewonersparticipatie*.

- Hurenkamp, M., Tonkens, E., en Duyvendak, J.W., (2006), *Wat burgers bezielt. Een onderzoek naar burgerinitiatieven*, Universiteit van Amsterdam/ NICIS Kenniscentrum Grote Steden, Den Haag
- Iedema, R en Wiebinga, P., (2004), *Profiel van de Nederlandse overheid*, vijfde herziene druk, Bussum.
- Kickert, W., H. Aquina & A.F.A. Korsten (1985), *Planning binnen perken*. Zeist: Kerckebosch.
- Kilic, M., (2008), *Derde generatie burgerparticipatie hoe doe je dat?*, Twynstra Gudde, Amersfoort.
- Koppenjan, J.F.M., & Klijn, E.H., (2004), *Managing uncertainties in networks, a network approach to problem solving and decision making*, Routledge, Londen en New York.
- Licht, G.J. en Nuiver, J.J.H., (2006). *Projecten en beleidsontwikkeling*, Van Gorcum.
- Lowndes, V., Pratchett, L., and Stoker, G., (2006), *Diagnosing and Remediating the Failings of Official Participation Schemes: The CLEAR Framework*. *Social Policy and Society*, 5, pp. 281-291, Cambridge University press, United Kingdom.
- Marshall, T.H., (1950), Originally published *Citizenship and Social Class and Other Essays*, Cambridge University press, This version is extracted from *States and Societies*, D.Held, Open University, 1983, pp-249-260, geraadpleegd op 31-1-2012 op (<http://academtext.narod.ru/MarshallCitizenship.pdf> )
- Ministerie van binnenlandse zaken en koninkrijksrelaties, Directie openbaar bestuur en democratie, Cluster democratie en burgerschap (2010), *Help een burgerinitiatief*, Den Haag
- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (RMO), (2002), *Bevrijdende kaders, sturen op verantwoordelijkheid*, Den Haag.
- Raad voor het openbaar bestuur, (2012), *Loslaten in vertrouwen, Naar een nieuwe verhouding tussen overheid, markt én samenleving*, Den Haag, ISBN 978-90-5991-072-0
- Steen, M.A., van der & M.J.W. van Twist, Peeters R. (2011), *De Boom en het Rizoen. Overheidssturing in een Netwerksamenleving*. Publicatie Ministerie van VROM. Te downloaden via de website van de NSOB.

- Specht, M., (2012), *De pragmatiek van Burgerparticipatie, Hoe burgers omgaan met complexe vraagstukken omtrent veiligheid, leefbaarheid en stedelijke ontwikkeling in drie Europese steden*
- Steyaert, J., Bodd, J., Lindens, L., (2005), *Actief Burgerschap. Het betere duw- en trekwerk rondom publieke dienstverlening*. Fontys Hogescholen, Eindhoven
- Stokkom, B. van, en Toenders, N., (2010), *De Sociale Cohesie voorbij, actieve burgers in achterstandswijken*, Pallas Publications – Amsterdam University Press, Amsterdam.
- Thiel, S., van (2007), *Bestuurskundig onderzoek, een methodologische inleiding*, tweede herziene druk, Coutinho, Bussum.
- Tonkens, E., (2006), *Meerjarenkader Onderzoek en onderwijs 2005-2009*, bijzondere leerstoel Actief Burgerschap, competentieontwikkeling en toerusting. Stichting Actief Burgerschap, Amsterdam, [www.actiefburgerschap.nl](http://www.actiefburgerschap.nl). (geraadpleegd op 20 september 2012)
- Tonkens, E., (2007), *Een uitnodigende verbindende overheid, mogelijkheden en risico's van een nieuw ontluikend model*, in het Tijdschrift voor Sociale vraagstukken (TSS), juni 2007.
- Tonkens, E., en Kroese, G., (2009), *Burgerschap en binding in Den Haag*. Met medewerking van Judith Elshout en Tim Visser, Stichting Actief Burgerschap, Universiteit van Amsterdam.
- Tonkens, E., Grootegoed, E., Dijk, D., van, (2013), *'Zorgbehoevenden voelen zich met hulp uit hun sociale netwerk juist verre van zelfredzaam'*, in de Volkskrant, 13-02-2013.
- Tweede kamer, Vergaderjaar 2011–2012, 29 614, nr. 33, *Bijlagen bij Kabinetsreactie op WRR-rapport 'Vertrouwen in Burgers'*, 5 juni 2012
- Veld, R.J. in 't & P. van der Knaap (1989), *Dynamische bestuurskunde: informatie en sturing in publieke dynamiek. Perspectieven op het leervermogen van de overheid*, Rotterdam. RISBO.
- Veld, R. in 't en P. van der Knaap (red) (1994), *Dynamische bestuurskunde*. Den Haag, Phaedrus.

- Visser, D.I., (2010), *Omgaan met burgerinitiatieven*, een onderzoek naar de ondersteuning van burgerinitiatieven door gemeenten, gelet op de bevordering van evenredige participatie, Universiteit Twente
- Wagenaar, H., en Specht, M., (2009), *Geëngageerd bewonerschap, Bewonersparticipatie in drie Europese steden*, NCIS Institute, Den Haag
- Wijdeven, T., van de & Hendriks, F., (2010), *Burgerschap in de doe democratie*, NCIS instituut, Den Haag
- Winsemius, A., & Steyaert, J. (2011), *Lang leve de samenleving, de Britse 'big society' als importproduct voor Nederland? TSS*, in het Tijdschrift voor sociale vraagstukken (<http://www.steyaert.org/jan/publicaties/>) geraadpleegd op 31-10-2012
- Wetenschappelijk raad voor het regeringsbeleid, (2012), *Vertrouwen in burgers, rapport 88*, (isbn 978 90 8964 404 6), Den Haag
- Zoonen, L., van, (2004), *Media, cultuur en burgerschap, een inleiding*. 3<sup>de</sup> druk, Het Spinhuis. Apeldoorn/Antwerpen. Geraadpleegd op 31-1-2012 op (<http://books.google.nl/books?>

Geraadpleegde websites en links:

<http://igitur-archive.library.uu.nl/student-theses/2009-0925-200124/Willen%20&%20Kunnen%20-%20Scriptie.pdf>

[http://waarstaatjegemeente.hetpon.nl/index.php?category0=het\\_project&category1=methodiek\\_burgerrollen&category2=de\\_zes\\_burgerrollen](http://waarstaatjegemeente.hetpon.nl/index.php?category0=het_project&category1=methodiek_burgerrollen&category2=de_zes_burgerrollen)

<http://www.isabewoners.nl/wp-content/uploads/2012/04/publicaties-kwaliteitskaart-tsbprapport.pdf>

<http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=97244>

<http://academtext.narod.ru/MarshallCitizenship.pdf>

([http://www.debakkerij.org/teksten/visie/20050916-ESSAY3\\_actiefburgerschap.pdf](http://www.debakkerij.org/teksten/visie/20050916-ESSAY3_actiefburgerschap.pdf)).

[http://www.debakkerij.org/teksten/visie/20050916-ESSAY3\\_actiefburgerschap.pdf](http://www.debakkerij.org/teksten/visie/20050916-ESSAY3_actiefburgerschap.pdf)

<http://www.nigz.nl/upload/deel%205%20Uitwerking%20van%20het%20begrip%20Empowerment.pdf>

[www.rotterdam.nl](http://www.rotterdam.nl)

Begroting 2012 kr- cro ([http://www.bds.rotterdam.nl/Bestuurlijke\\_Informatie:7/Raadsinformatie/Gemeenteraad\\_2010\\_2014/2011](http://www.bds.rotterdam.nl/Bestuurlijke_Informatie:7/Raadsinformatie/Gemeenteraad_2010_2014/2011))

•

[http://www.binnenlandsbestuur.nl/bestuur-en-organisatie/nieuws/burgerinitiatieven-te-snel-afgewezen.442876.lynkx\\_d.d.24-8](http://www.binnenlandsbestuur.nl/bestuur-en-organisatie/nieuws/burgerinitiatieven-te-snel-afgewezen.442876.lynkx_d.d.24-8)

<http://www.socialevraagstukken.nl/site/2011/10/31/big-society-past-nederland-niet/>

<http://werk.leenetxt.nl/inaxis/helplowres.pdf>

<http://www.scribd.com/doc/74197660/14/Bestuursstijlen>

<http://www.verborgenkwaliteitenvancrooswijk.nl/Downhome/Topic4>

<http://www.deelraadinfo.nl/content.jsp?objectid=30615>

<http://www.rotterdam.nl/DG%20Kralingen%20Crooswijk/2013.03.11%20uitvoeringsprogramma%20DEF.pdf>

[http://www.thuisopstraat.nl/uploads/RotterdamKralingenCrooswijk/Jaarverslag\\_2012\\_TOS-Kralingen-Crooswijk\\_com.pdf](http://www.thuisopstraat.nl/uploads/RotterdamKralingenCrooswijk/Jaarverslag_2012_TOS-Kralingen-Crooswijk_com.pdf)

<http://www.maakjesterkvoorjebuurt.nl/idee-bekijken.php?traditionele+kerstmarkt&id=323>

<http://www.kennisland.nl/filter/opinies/sturen-op-het-loslaten-van-een-roze-olifant>

<http://journals.cambridge.org/action/displayFulltext?type=1&fid=431679&jid=SPS&volumeld=5&issueld=02&aid=431678>

<http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/brochures/2010/11/08/werkboek-help-een-burgerinitiatief.html>

<http://www.bouwstenen.nl/fileswijkplaats/UIT2012.PDF>



Overzicht afbeeldingen, figuren en tabellen:

Afbeelding 1: Bewoners aan het werk	9
Afbeelding 2: Bewoners bij het opbouwen van de kerstmarkt	16
Afbeelding 3: Aankondiging van de kerstmarkt op Internet	41
Afbeelding 4: Aankondiging kerstmarkt	61
Afbeelding 5: De kerstmarkt met schapjes	63
Afbeelding 6: Beeldimpressie van de traditionele kerstmarkt, Nieuw Crooswijk	65
Figuur 1: Het conceptueel model van het onderzoek	37
Figuur 2: Operationalisatie in drie stappen	45
Figuur 3: Indeling sociale index Rotterdam	55
Figuur 4: Scores sociale index Nieuw Crooswijk	56
Tabel 1: Generaties burgerparticipatie	22
Tabel 2: Bestuursstijlen	33
Tabel 3: Instrumentenfamilie	34
Tabel 4: Het onderzoekskader	44
Tabel 5: Operationalisatie factor Enabled to	47 (en 76)
Tabel 6: Operationalisatie factor Asked to	48 (en 82)
Tabel 7: Operationalisatie factor Responded to	49 (en 86)
Tabel 8: Operationalisatie factor Can do	51
Tabel 9: Operationalisatie factor Like to do	52 (en 71)
Tabel 10. Attenderende begrippen empowerment	53 (en 92)
Tabel 11: Dimensie vaardigheden van de operationalisatie van Can do	67
Tabel 12: Dimensie kennisniveau van de operationalisatie van Can do.	70
Tabel 13: Dimensie persoonlijke kenmerken van de operationalisatie van Can do	71

Lijst van afkortingen:

Wmo	Wet Maatschappelijke ondersteuning
WRR	Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid
RMO	Raad voor de Maatschappelijke Ondersteuning
ROB	Raad voor het Openbaar Bestuur
IPP	Instituut voor Publiek en Politiek