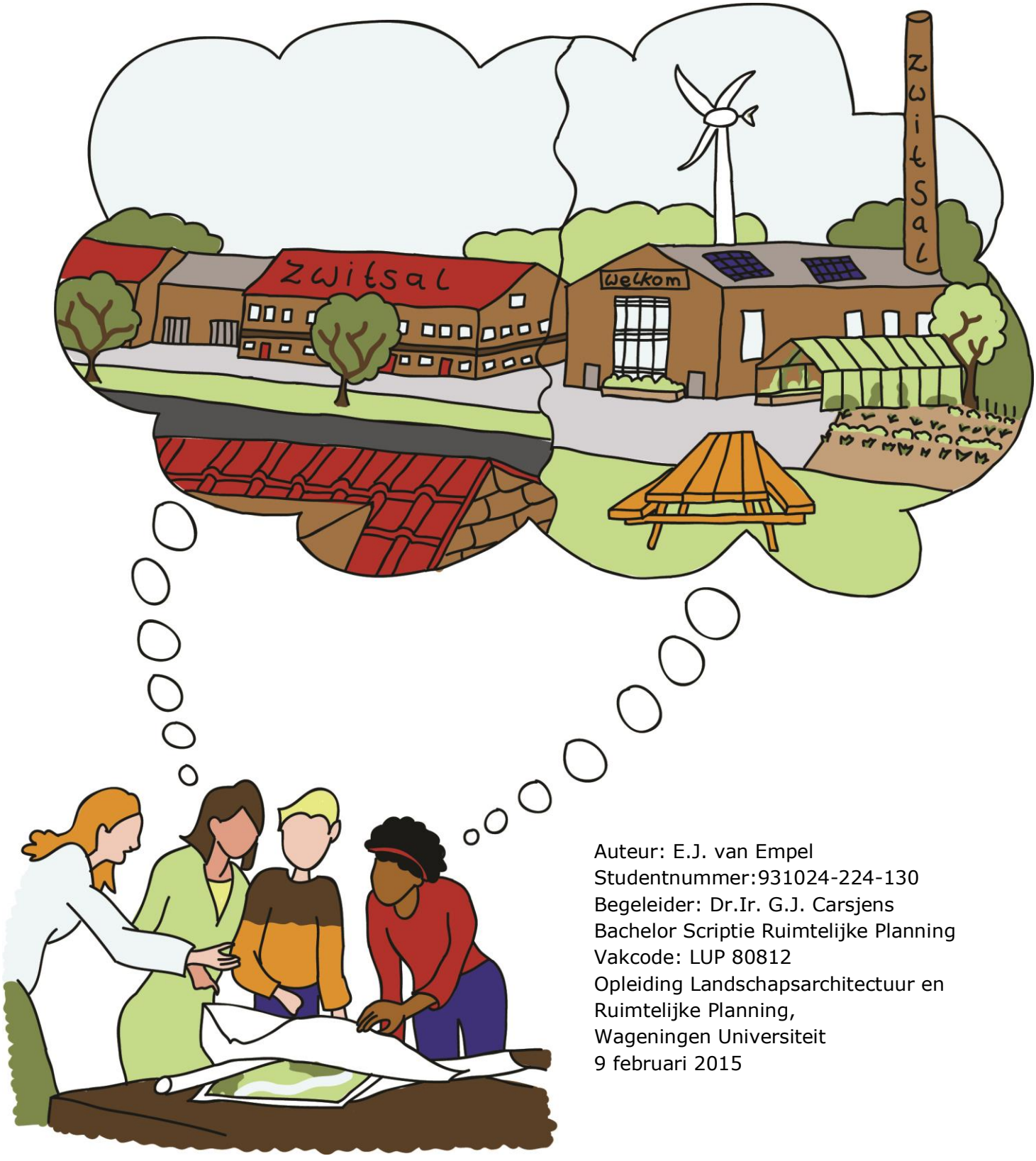
# *Miscommunicatie bij burgerinitiatieven*

*Een onderzoek naar de oorzaken van miscommunicatie tussen burgers en gemeenten bij het opstarten van burgerinitiatieven*




Auteur: E.J. van Empel
Studentnummer:931024-224-130
Begeleider: Dr.Ir. G.J. Carsjens
Bachelor Scriptie Ruimtelijke Planning
Vakcode: LUP 80812
Opleiding Landschapsarchitectuur en Ruimtelijke Planning,
Wageningen Universiteit
9 februari 2015

# Samenvatting

Gemeenten werken al sinds geruime tijd samen met burgers. Wat in de jaren 70 begon met het laten goedkeuren van plannen door burgers, veranderde in een samenwerking waar burgers mee mochten praten over plannen tot uiteindelijk een vorm van samenwerking waarin de burger de touwtjes in handen heeft. Deze laatste vorm van samenwerking, ook wel het burgerinitiatief genoemd, is waar dit onderzoek om draait. Bij deze vorm van samenwerking komen burgers met het idee, zij zijn degenen die op de gemeente afstappen en er uiteindelijk voor moeten zorgen dat het idee werkelijkheid wordt, met of zonder steun van een gemeente. Voor het realiseren van een initiatief zoeken burgers vaak steun bij de overheid. Deze overheid, in dit geval de gemeente, weet niet altijd goed om te gaan met de burgerinitiatieven. Met als gevolg dat initiatieven niet goed tot ontwikkeling komen, er onbegrip ontstaat bij burgers en burgers veel moeite moeten doen om iets voor elkaar te krijgen. Een van de oorzaken hiervan is een gebrek aan goede communicatie, oftewel miscommunicatie. Het onderzoek richt zich daarom op de vraag: Wat zijn de oorzaken van de miscommunicatie tussen burgers en gemeenten, bij het opstarten van burgerinitiatieven in een wijk of gemeente?

Om antwoord te kunnen geven is een onderzoek uitgevoerd waarbij vier verschillende methoden zijn gebruikt, een literatuurstudie, een documentstudie, interviews en een enquête. Met behulp van de literatuur zijn relevante theorieën omtrent miscommunicatie en burgerinitiatieven naast elkaar gezet, wat heeft geresulteerd in een theoretisch kader. Dit theoretisch kader heeft de basis gevormd voor de rest van het onderzoek. De vragen gesteld tijdens de interviews en in de enquête zijn op het theoretisch kader gebaseerd evenals de documentstudie. Slechts een klein aantal respondenten heeft meegedaan aan het onderzoek waardoor er geen conclusies uit het onderzoek getrokken kunnen worden. Het onderzoek heeft zich ten eerste gericht op burgerinitiatieven met de volgende vraag: ‘’Welke vormen van burgerinitiatieven zijn er en hoe starten ze op?’’ Uit onderzoek is gebleken dat geen enkel burgerinitiatief hetzelfde is. Zo verschillen ze in doelstelling, grootte, mate van samenwerking en formaliteit. Bij beantwoording van de vraag hoe en waarom initiatieven zijn opgestart zijn meer overeenkomsten te vinden. Zo is het merendeel bij een initiatief betrokken omdat ze iets in de omgeving wilden verbeteren. Ook speelt het sociale aspect een belangrijke rol bij het actief zijn binnen een initiatief en valt het op dat het vooral hoogopgeleiden burgers zijn die actief zijn binnen een initiatief. Op de vraag: Welke vormen van (mis)communicatie vinden er plaats tussen burgers en gemeenten?’’ kan niet een eenduidig antwoord worden gegeven. Dit omdat er geen één communicatievorm aangewezen kan worden als beste communicatiemiddel. Elke situatie vraagt om zijn eigen communicatiemiddel. Wel is het zo dat schriftelijke communicatie eerder voor miscommunicatie zorgt dan mondelinge communicatie. Als antwoord op de vraag: ‘’Hoe vindt miscommunicatie plaats bij het opstarten van burgerinitiatieven?’’ blijkt ook dat actieve burgers mondelinge communicatie prefereren boven andere communicatiemiddelen Daarnaast komt naar voren dat aan beide kanten, zowel bij gemeenten als bij burgers, nog onduidelijkheden bestaan. Voordat er aan een proces wordt begonnen weten ze niet goed wat ze van elkaar kunnen verwachten. Ook is het voor burgers niet duidelijk waar ze met hun idee terecht kunnen en durven gemeenten nog niet altijd los te laten.

Gemeenten zijn welwillend, dit is zichtbaar in vernieuwde sites, vaste aanspreekpersonen of opgestelde stappenplannen. De grootste oorzaak van de miscommunicatie die optreed bij de samenwerking tussen burgers en gemeenten bij burgerinitiatieven blijkt daarom ook te liggen bij het gebrek aan ervaring. Dit gebrek aan ervaring in combinatie met een steeds mondiger wordende burger en een grote diversiteit aan initiatieven zorgt ervoor dat gemeenten het wiel steeds een beetje opnieuw uit moeten vinden.

# INHOUDSOPGAVE


1. Het onderzoek ..... 4
   1.1 Burgerinitiatieven ..... 4
   1.2 Onderzoeksvragen ..... 6
   1.3 Gebruikte methoden ..... 7
   1.4 Opbouw van het document ..... 9
2. Theoretisch kader ..... 10
   2.1 Definitie van een burgerinitiatief? ..... 10
   2.2 Burgerinitiatieven ..... 11
   2.3 Communicatie ..... 15
   2.4 Hoe wordt het theoretisch kader gebruikt? ..... 18
3. Onderzoek resultaten ..... 21
   3.1 Kenmerken van een burgerinitiatief ..... 21
   3.2 Oorzaken van miscommunicatie ..... 24
4. Casus: Het Zwitsalterrein ..... 32
   4.1 Het Zwitsalterrein ..... 32
   4.2 De interviews ..... 34
5. Discussie, conclusie en aanbevelingen ..... 37
   5.1 Discussie ..... 37
   5.2 Conclusie ..... 43
   5.3 Aanbevelingen ..... 44
6. Bibliografie ..... 45
   6.1 Literatuur en Documenten ..... 45
   6.2 Websites ..... 47
   6.3 Nieuwswebsites en Kranten ..... 50
7. Bijlage ..... 52
   7.1 Interviews ..... 52
   7.2 enquête ..... 58

# 1. HET ONDERZOEK

In dit hoofdstuk zal de opzet van het onderzoek uitgelegd worden. Wat wordt er in dit onderzoek onderzocht en hoe wordt dit gedaan zijn de vragen die in dit hoofdstuk behandeld zullen worden. Het onderzoek begint met een introductie van het onderwerp burgerinitiatieven. Aan de hand van deze introductie zijn vervolgens onderzoeksvragen geformuleerd. Deze onderzoeksvragen die de leidraad vormen worden beknopt beschreven en uitgelegd. Nadat de onderzoekvragen zijn benoemd zullen de methoden die gebruikt worden, in dit onderzoek, uitgelegd worden. Wanneer welke methode gebruikt wordt en waarom zal in dit laatste deel van het hoofdstuk duidelijk worden.

## 1.1 BURGERINITIATIEVEN

Steeds meer burgers nemen zelf initiatief of komen zelf met ideeën over hoe ze een maatschappelijk probleem kunnen verbeteren. Burgers willen niet altijd meer wachten op de overheid, die in hun ogen te traag of helemaal niet realiseert. Deze nieuwe rol van burgers, ook wel burgerinitiatieven genaamd, staat centraal in dit onderzoek. Gemeenten moeten wennen aan deze nieuwe rol van burgers (Twist et al. 2009). Dat gemeenten zichzelf moeten aanpassen staat echter vast. Zo stimuleert de rijksoverheid gemeenten en dragen ze handleidingen aan (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties et al. 2010). Voor gemeenten is het geen kwestie van willen, maar van moeten. Van Twist et al. (2009, p. 533) verwoordt dit mooi: *''Burgers gaan verder, op zoek naar vervulling van de waarden, wensen en dromen die ze hebben. De overheid moet daarin mee.''* Deze verhouding tussen de willende burgers en de ''gedwongen'' overheid staat centraal in dit onderzoek. Hoe gaan gemeenten en burgers met elkaar om op het gebied van burgerparticipatie? Burgerparticipatie en burgerinitiatieven zijn geen nieuwe begrippen in Nederland. Wat wel nieuw is, is de groeiende belangstelling van beleidsmakers naar het gebied van burgerparticipatie (Oude Vrielink & Verhoeven, 2011). In 2010 benoemde Rutte in zijn regeringsverklaring de nieuwe rol van burgers in de samenleving. Hij deed dit met de woorden:

*''De samenleving is vaak zelf in staat dingen te doen als de overheid die ruimte biedt.''* (De complete regeringsverklaring, 2010, par.17)

In 2013 wordt er in de troonrede gesproken over een participatiesamenleving en wordt er een kabinetsnota opgesteld ter stimulering van een vitalere samenleving. Hierin ligt de nadruk op de doe-democratie: *''een vorm van meebeslissen van burgers, door zelf maatschappelijke vraagstukken op te pakken''* (Troonrede 2013, 2013) (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2013, p. 3). Dezelfde overheid benadrukt naast de essentie en de opkomende rol van deze vorm van participatie ook het probleem dat optreedt bij deze participatievorm. In 2013 verzocht de kamer om een toelichting op de verschillen in regelgeving waardoor huidige burgerinitiatieven gehinderd worden. Daarnaast vroeg de kamer naar maatregelen van het ministerie om deze belemmerende regels aan te passen (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2014). Door het stimuleren van burgerinitiatieven en het gelijktijdig plaatsen van vraagtekens bij de uitvoering ervan, worden er door de regering verschillende signalen uitgezonden. Deze onduidelijkheden op rijksniveau maken het voor gemeenten niet gemakkelijk. Het rijk promoot burgerinitiatieven, maar gemeenten zullen, hoe graag ze ook ja willen zeggen, soms nee moeten verkopen vanwege de huidige wet- en regelgeving.

De problemen op het gebied van wet- en regelgeving zijn niet de enige problemen waar gemeenten mee worstelen. Er zijn nog meer problemen die op gemeentelijk niveau burgerinitiatieven belemmeren. Bijna alle problemen die optreden tijdens het proces van burgerinitiatieven spelen zich af in bestuurlijke context(Coninx et al., 2013). Volgens Coninx et al. (2013) hangt het wel of niet slagen van een initiatief af van de juridische, planologische en bestuurlijke ruimte die burgers krijgen. Hoeveel ruimte moeten burgers krijgen, wanneer is er ruimte voor een burger initiatief en wanneer en hoeveel moeten gemeenten daarin bijdragen? Dit zijn allemaal vragen waar gemeenten mee worstelen. Het mislukken van initiatieven is dan ook niet zozeer te wijten aan de onwil van gemeenten, de burgers lijken ook een raadsel te vormen voor gemeenten(Hurenkamp et al., 2006). Tonkens(2014) heeft de complexe rol van burgers verwoord vanuit het perspectief van de burger zelf. Want ook voor burgers is het moeilijk in te schatten wanneer zij zelf iets kunnen ondernemen en wanneer niet.

*''Goed burgerschap gaat over een balans tussen actief en passief, tussen rechten en plichten, en tussen je stem verheffen en weten wanneer je moet luisteren en zwijgen.''* (Tonkens , 2014, p. 1)

Om deze onduidelijkheid bij zowel burger als gemeente weg te nemen is het van belang dat er een evenwichtige relatie tussen burger en gemeente gevonden wordt. Alleen door deze evenwichtige relatie kunnen ''vraag en aanbod'' op elkaar aansluiten. Of zoals Coninx et al. (2013) het beschrijft, de clash en de kloof tussen burger en overheid voorkomen worden. Waarbij de clash duidt op een te actieve overheid op vlakken waar burgers zelf kunnen en willen ontwikkelen en de kloof op een te passieve overheid waar burgers niet willen of kunnen ontwikkelen. Wat deze clash en kloof veroorzaakt tussen gemeenten en burgers en hoe dit voorkomen kan worden vormt het doel van dit onderzoek. Volgens Coninx et al. (2013) is één van de oorzaken van deze clash en kloof te wijten aan miscommunicatie. Het onderzoek richt zich daarom op miscommunicatie bij burgerinitiatieven. De volgende vraag is daarom belangrijk in dit onderzoek:

*Komen burgerinitiatieven niet tot realisatie door een gebrek aan (juiste) communicatie?*

Bij miscommunicatie kan gedacht worden aan burgers die niet begrijpen waarom de besluitvorming van een bepaald voorstel lang duurt. Of aan burgers die de formele regels binnen een gemeente niet begrijpen. Er is echter ook miscommunicatie vanuit burgers naar de overheid. Voor gemeenten is het lang niet altijd duidelijk wat burgers van ze verwachten (Coninx et al. 2013) (Zuylen et al. 2007). Elk initiatief heeft immers andere behoeften. De term miscommunicatie wordt daarom gebruikt in de volgende doelstelling van dit onderzoek:

*Doel van dit onderzoek is het analyseren van de oorzaken die de miscommunicatie tussen burgers en gemeenten tijdens de ontwikkeling van burgerinitiatieven veroorzaken.*

Naast de term miscommunicatie wordt er in deze doelstelling ook gesproken over het analyseren van de oorzaken en de ontwikkeling van burgerinitiatieven. Het eerste punt benadrukt dat het belangrijkste doel van dit onderzoek het vinden en analyseren van oorzaken is. Het vinden van oplossingen staat niet centraal in dit onderzoek. Het tweede punt, de ontwikkeling van burgerinitiatieven, wijst op de fase van het burgerinitiatief

waarin het onderzoek plaats vindt. Er is voor de ontwikkelingsfase gekozen omdat in de eerste fase het burgerinitiatief vanaf de grond moet worden opgestart en ontwikkeld. Juist in deze fase is de samenwerking tussen gemeenten en burgers belangrijk en waarschijnlijk essentieel. De kans op miscommunicatie is in deze fase groot, omdat gemeente en burgers nog aan elkaar moeten wennen. Naast de doelstelling die hierboven is benoemd en uitgelegd, is het belangrijk om te benadrukken dat dit onderzoek gaat om de situatie in Nederland. Dit omdat in elk land de verhoudingen Rijk en burger verschillend zijn opgebouwd.

## 1.2 ONDERZOEKSVRAGEN

Uit de hierboven beschreven probleem en doelstelling is de volgende hoofdonderzoeksvraag geformuleerd:

*Wat zijn de oorzaken van de miscommunicatie tussen burgers en gemeenten, bij het opstarten van burgerinitiatieven in een wijk of gemeente?*

Deze vraag kan opgedeeld worden in drie deelvragen. Door het beantwoorden van deze vragen kan de benodigde informatie verkregen worden om uiteindelijk een conclusie te schrijven.

*A. Welke vormen van burgerinitiatieven zijn er en hoe starten ze op?*

Met het beantwoorden van deze vraag wordt meer inzicht verkregen in de opbouw van een burgerinitiatief en het ontstaan van burgerinitiatieven. Binnen burgerinitiatieven zitten veel verschillen. Zo kan er gekeken worden naar het verschil in omvang tussen verschillende initiatieven. Er kan een burgerinitiatief wordt opgezet voor een klein select groepje, zoals bijvoorbeeld het geval is in Nijmegen, waar buurtbewoners graag wat meer recreatiemogelijkheden in hun wijk wilden zien (Een volleybal-net voor ons pleintje, sd.). Er kan echter ook een initiatief worden opgezet voor een vele male grotere doelgroep, zoals bijvoorbeeld het geval is met Transition Towns, een organisatie die zich inzet voor geheel zelfvoorzienende gemeenschappen in heel Nederland. (Buurtmoestuin Wijk 5: 'We give peas a chance', sd.) Het onderzoek zal zich vooral richten op de wat kleinschaligere initiatieven die zich afspelen binnen één gemeente. Naast dit voorbeeld zijn er natuurlijk nog meer verschillen en overeenkomsten die een initiatief kenmerken.

Daarnaast geeft deze vraag ook meer inzicht in het ontstaan van initiatieven. Een burger moet met een idee komen. Wat de burger drijft en waarom hij of zij zich heeft in willen zetten voor een gemeenschap is een belangrijke vraag. Daarnaast zal deze vraag een antwoord moeten geven op de vraag of iedereen een burgerinitiatief kan beginnen. Misschien is er een bepaald type mens dat zich aansluit bij initiatieven en staat de rest er niet voor open? Deze vraag zorgt ervoor dat de miscommunicatie bij burgerinitiatieven beter wordt begrepen. Want pas wanneer we weten wie er communiceren kan hier iets over gezegd worden.

*B. Welke vormen van (mis)communicatie vinden er plaats tussen burgers en gemeenten?*

Deze vraag geeft inzicht in de verschillende communicatiemethoden die gebruikt worden tussen burgers en gemeenten. Door verschillende theorieën op het gebied van communicatie te bekijken kunnen de kenmerken van de verschillende communicatiemiddelen bekeken worden. Om zo vragen te beantwoorden die te maken hebben met communicatie in het algemeen. Zoals welke vormen van communicatie gebruikt de gemeente en hoe treedt er miscommunicatie op? Zodat er uiteindelijk methoden aangewezen kunnen worden die beter werken dan andere methoden.

*C. Hoe vindt miscommunicatie plaats bij het opstarten van burgerinitiatieven?*

Met het beantwoorden van deze vraag kan uiteindelijk een antwoord gegeven worden op de hoofdvraag. Door te kijken hoe gemeenten en burgers communiceren bij burgerinitiatieven kan er een antwoord gevonden worden. Met deze vraag kan er bekeken worden wat er goed gaat, maar ook wat er fout gaat. Hoe communiceren gemeenten en is er favoriete manier? Zijn de burgers tevreden over de communicatie of gaat er toch nog te veel fout? Dit soort vragen kunnen hopelijk beantwoord worden aan het eind van dit onderzoek.

## 1.3 GEBRUIKTE METHODEN

Vanwege de beperkte tijd voor dit onderzoek moeten er keuzes gemaakt worden. Ideaal zou zijn wanneer er verschillende casussen onderzocht kunnen worden, om het probleem dat nu speelt duidelijk aan het licht te brengen. In dit stadium is het echter niet mogelijk om hieraan te voldoen. Wel is er voor dit onderzoek een zo optimaal mogelijke onderzoeksmethode bedacht waarmee de hoofdvraag zo compleet mogelijk beantwoord kan worden. De gebruikte methode is daarom een combinatie van het gebruik van secundaire data (literatuur en documenten) en primaire data (interviews en enquête). De verschillende methoden zullen hieronder worden toegelicht.

### *1.3.1 LITERATUURSTUDIE*

De literatuurstudie vormt het begin van het onderzoek. Verschillende onderzoeken en theorieën over samenwerking, participatie en burgerinitiatieven worden bestudeerd om meer inzicht te krijgen in burgerinitiatieven en de kennis die hier nu al over beschikbaar is. Om meer inzicht te krijgen in communicatie en miscommunicatie worden er verschillende theorieën bekeken die betrekking hebben op communicatiemiddelen, manieren van communicatie en oorzaken van miscommunicatie tussen burgers en gemeenten. Uit deze theorieën kan vervolgens een selectie gemaakt worden aan de hand van wat het best past binnen het onderzoek. Deze theorieën vormen vervolgens de basis voor het theoretisch kader. Het theoretisch kader is de leidraad van het onderzoek. Alle andere aspecten uit het onderzoek worden gebaseerd op het theoretisch kader. Het is daarom belangrijk dat er zoveel mogelijk diverse theorieën in het theoretisch kader worden betrokken. De literatuur waaruit de theorieën worden gehaald is hierdoor heel divers. Er is wordt zowel gebruik gemaakt van Nederlands- als Engelstalige literatuur en van nieuwe en oudere theorieën. De literatuur wordt voor een groot deel verkregen met zoekmachines zoals google.scholar en de zoekmachine van de WUR Library. Daarnaast wordt een deel van de literatuur ook verkregen door naar gebruikte bronnen van anderen te kijken. Naast dat het literatuuronderzoek de basis vormt voor het theoretisch kader levert de literatuurstudie ook een aantal voorbeelden van burgerinitiatieven op, die later in het onderzoek gebruikt kunnen worden.

### *1.3.2 DOCUMENTSTUDIE*

De documentstudie die is wordt uitgevoerd geeft antwoorden op eerder gestelde vragen. In tegenstelling tot de literatuurstudie wordt de documentstudie niet gebruikt om theorieën naar voren te laten komen, maar om theorieën te verklaren, te benadrukken of te bekritiseren. De documentstudie bouwt voort op de literatuurstudie. De documenten geven inzicht in huidige burgerinitiatieven, de aanpak van gemeenten en de problemen die op dit moment optreden bij de samenwerking tussen burgers en gemeenten. De documentstudie is daardoor in tegensteling tot de literatuurstudie een onderdeel van de resultaten. De documenten die gebruikt worden bestaan voornamelijk uit beleidsstukken, websites en krantenartikelen. De documenten worden onder andere gevonden door gebruik te maken van zoekmachines zoals google.scholar. Vaker wordt er echter gezocht in archieven van kranten, op websites van gemeenten of door voorbeelden van burgerinitiatieven te bekijken in boeken of in online literatuur.

### *1.3.3 ENQUÊTE*

In dit onderzoek wordt ook gebruik gemaakt van een enquête. Een enquête kan een goed beeld geven van wat mensen vinden van de samenwerking met de gemeente. Daarnaast geeft het ook een inzicht in de verschillen tussen de initiatieven. Om de hoofdvraag van het onderzoek te kunnen beantwoorden is het belangrijk dat er naar de gedachte en mening van burgers wordt gevraagd. De burgers kunnen aangeven wat er goed en fout ging in de samenwerking, wat zij als prettig hebben ervaren en wat zij een volgende keer anders zouden doen. De vragen die gesteld worden in de enquête worden gedurende het onderzoek bepaald, aan de hand van het theoretisch kader. Een aantal onderwerpen waar naar gevraagd wordt in de enquête worden hieronder benoemd:

- *Samenwerkingsverband*
- *Aantal deelnemers*
- *Gestimuleerd of niet*
- *Wie financiert*
- *Betrokkenheid gemeenten, hoe ervaren?*
- *Tijd tussen idee en realisatie*
- *Stimuleert de gemeente?*
- *Gemeente op voor of achtergrond?*
- *Wat zou er anders aangepakt kunnen worden?*

De enquête wordt rondgestuurd naar verschillende burgers die betrokken zijn bij een burgerinitiatief. Het vinden van e-mail adressen gebeurt op verschillende manieren. Door op internet en in kranten te zoeken naar burgerinitiatieven worden er verschillende mailadressen gevonden. Daarnaast kunnen er ook e-mailadressen worden verkregen doormiddel van een sneeuwbaleffect. Burgers die de enquête hebben ontvangen weten in sommige gevallen nog andere actieve burgers te benoemen. Het voordeel van het afnemen van een enquête is dat er op een betrekkelijk eenvoudige manier informatie wordt verkregen. Hierdoor kan een beeld geschetst worden van de huidige situatie. Dit online invullen is tegelijkertijd een groot nadeel. Niet iedereen zal antwoord geven op elke vraag en er kan niet verder worden ingegaan op vragen. (Rijksoverheid)

### 1.3.4 INTERVIEWS

Om de vrij algemene resultaten, die verkregen worden met behulp van de enquête en de documentstudie, te kunnen plaatsen in een kleiner, specifieker kader wordt er in dit onderzoek naar een case studie gekeken. Voor deze case studie, het Zwitsalterrein in Apeldoorn, worden twee interviews afgenomen, één interview met iemand van de gemeente en één interview met een actieve burger. Met als doel een duidelijk beeld te krijgen van één specifiek burgerinitiatief. Door het houden van de interviews wordt de samenwerking tussen burger en gemeente bekeken vanuit twee perspectieven, het perspectief van de gemeente en het perspectief van de burger. Verschillen tussen deze twee perspectieven kunnen zo in beeld gebracht worden. Daarnaast kunnen, in tegenstelling tot het houden van een enquête, achterliggende ideeën en gedachten in beeld worden gebracht. De interviews worden gehouden op een semigestructureerde manier, zodat het interview spontaan kan blijven en tegelijkertijd alle vragen beantwoord worden.

### 1.3.5 WAAROM DEZE COMBINATIE?

Door de nadruk te leggen op een literatuur- en document studie met daarnaast de interviews en de enquête kan een zo compleet mogelijk beeld, in de tijd die voor dit onderzoek staat, gegeven worden. Door casuïstiek te onderzoeken en meerdere methoden te gebruiken in dit onderzoek moet er een realistisch beeld ontstaan. Door meer dan één methode en verschillende bronnen te gebruiken wordt het onderzoek ook betrouwbaar. Uiteindelijk is het doel om antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag van het onderzoek. Door de verzamelde gegevens bijeen te brengen is het streven om tot een samenhangende conclusie te komen. Deze kan dan een bruikbare aanvulling vormen, naast de huidige onderzoeken op het gebied van burgerparticipatie.

## 1.4 OPBOUW VAN HET DOCUMENT

In dit hoofdstuk zijn de deelvragen en de onderzoeksmethode uitgelegd, oftewel de methode achter het onderzoek. De volgende hoofdstukken richten zich op het daadwerkelijke onderzoek. Als eerste wordt het theoretisch kader behandeld, dat zoals hierboven beschreven de richtlijn van het onderzoek vormt. Verschillende theorieën over zowel burgerinitiatieven als communicatie en miscommunicatie zullen daarin behandeld worden. Vervolgens worden de resultaten behandeld die verkregen zijn met behulp van de enquête en de documentstudie. Dit hoofdstuk is opgedeeld in twee delen. In het eerste deel worden de resultaten die te maken hebben met burgerinitiatieven in het algemeen behandeld, het tweede deel richt zich op miscommunicatie dat optreedt bij de samenwerking tussen burgers en gemeenten. Na dit resultaten hoofdstuk wordt een casus behandeld. Een oud fabrieksterrein in Apeldoorn wordt doormiddel van resultaten verkregen uit interviews en de documentstudie bekeken. Het document eindigt uiteindelijk met een hoofdstuk waarin een discussie, conclusie en aanbevelingen zijn opgenomen. Waarbij in de discussie de verkregen resultaten beknopt worden samengevat en worden vergeleken met de literatuur uit het theoretisch kader. De conclusie geeft vervolgens een beknopt antwoord op de hoofdvraag van het onderzoek. Waarna de aanbevelingen het geheel af zullen sluiten.

# 2. THEORETISCH KADER

In dit hoofdstuk wordt het theoretisch kader behandeld. Met een theoretisch kader wordt in dit geval relevante literatuur bedoeld waar de rest van het onderzoek op wordt gebaseerd. Voordat de theorieën en literatuur worden beschreven wordt in het eerste deel van dit hoofdstuk de definitie van een burgerinitiatief gegeven zoals dat in de rest van het hoofdstuk wordt gebruikt. Daaropvolgend worden verschillende relevante theorieën beschreven die door middel van literatuuronderzoek verkregen zijn. Eerst zullen theorieën omtrent burgerinitiatieven omschreven worden, gevolgd door theorieën over communicatie en miscommunicatie. Hoe deze theorieën vervolgens gebruikt worden in de rest van het onderzoek komt in het laatste deel van dit hoofdstuk aan bod.

## 2.1 DEFINITIE VAN EEN BURGERINITIATIEF?

Met burgerinitiatieven worden initiatieven vanuit de bevolking bedoeld. Wat deze burgerinitiatieven precies inhouden en wat voor gevolgen burgerinitiatieven hebben op een gemeente is lastig te omschrijven. Verschillende definities, die allemaal van elkaar verschillen, worden gegeven. Zo geeft het ministerie van BZK de volgende definitie: *''Een burgerinitiatief is een initiatief van één of meer burgers dat onverplicht wordt opgestart ten behoeve van anderen of de samenleving.''* (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties et al. 2010, p. 12). De overheid gebruikt een andere term om hetzelfde aan te duiden, de doe-democratie. Een doe-democratie is een maatschappelijk initiatief dat vertrouwen en ruimte moet krijgen van de overheid. Hierbij komen de burgers met de initiatieven en speelt de overheid een bescheiden rol. De overheid spreekt naast de term doe-democratie ook wel over overheidsparticipatie (Kabinet: overheidsparticipatie bij doe-democratie, 2013). Naast deze twee termen zijn er nog vele andere termen om burgerinitiatieven aan te duiden. Zo wordt de term maatschappelijk initiatief ook wel gebruikt. Volgens het instituut maatschappelijke innovatie (Bos & Taanman, 2013, p. 4) betekent dit "*een initiatief van en door burgers, bedrijven en/of maatschappelijke organisaties dat een maatschappelijk doel dient.*" Wat al deze verschillende definities en begrippen met elkaar gemeen hebben is dat de begrippen allemaal verwijzen naar burgers die met een initiatief komen met als doel een maatschappelijk probleem te verbeteren.

Wat in bovengenoemde definities beschreven wordt is ook in dit onderzoek gebruikt. De definitie van het begrip burgerinitiatief wordt in dit onderzoek echter breder genomen. Er wordt niet alleen gekeken naar burgers die zelf met ideeën komen maar ook naar overheden die burgers stimuleren en ruimte geven om met ideeën te komen. Volgens Oude Vrielink en Verhoeven (2011) zijn dit ook de twee onderscheidende vormen binnen burgerinitiatieven. Zij beschrijven een generiek en een specifiek beleid. Waarbij het generieke beleid ruimte biedt voor burgerinitiatieven en het specifieke beleid van onderaf wordt gestimuleerd. Daarnaast wordt het begrip burgerinitiatief nog ruimer getrokken door kleine ondernemingen ook onder burgerinitiatieven te laten vallen. Wanneer een kleine onderneming iets opzet, wat ook maatschappelijke belangen behartigt, wordt dat in dit onderzoek ook onder een burgerinitiatief benoemd. Niet ieder, door burgers aangedragen, initiatief kan een burgerinitiatief genoemd worden. Het werkboek ''Help een burgerinitiatief!'' benoemd een aantal belangrijke eigenschappen van een burgerinitiatief.

De kenmerken van een burgerinitiatief zijn: een initiatief…

- *''… ontstaat uit een ideële beweging''*
- *''… heeft een maatschappelijk relevant doel''*
- *''… heeft geen winstoogmerk''*
- *''… komt zoveel mogelijk uit eigen beweging tot stand''*
- *''… laat ruimte voor luchtige associaties''*

(Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties et al., 2010, p. 12)

De verschillende kenmerken zullen hieronder verder toegelicht worden. De eerste twee kenmerken benadrukken dat een burgerinitiatief een bijdrage moet leveren aan de maatschappij. Initiatiefnemers beginnen een burgerinitiatief niet alleen uit eigenbelang maar om iets te verbeteren voor een grotere groep mensen. Het derde kenmerk, geen winstoogmerk, ligt iets ingewikkelder. Er zijn op dit moment verschillende burgerinitiatieven die toch winst maken. Het gaat er bij het derde kenmerk echter om dat het maken van winst niet de doelstelling is van een initiatief. Een initiatief start met onbetaalde krachten maar kan uiteindelijk uitgroeien tot een bedrijf. (Van groen burgerinitiatief naar bekroond miljoenenbedrijf, 2014) Het vierde kenmerk benadrukt dat het initiatief van burgers is. De overheid kan waar nodig stimuleren of ondersteunen, maar burgers zijn voor het voor het merendeel zelf verantwoordelijk. Het laatste punt benadrukt de flexibele structuur van een initiatief. Na bovenstaande kenmerken van een burgerinitiatief te beschreven te hebben kan er een definitie opgesteld worden welke in het verloop van dit onderzoek aangehouden wordt:

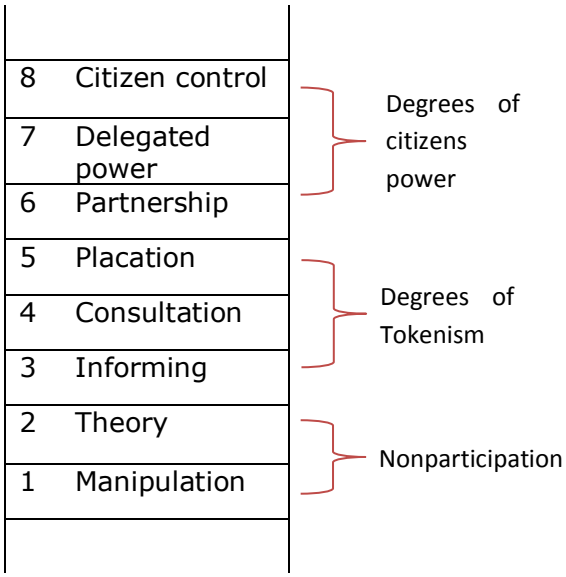
*Een burgerinitiatief is een initiatief dat ingezet wordt, door burgers of kleine bedrijven, met of zonder stimulering of steun vanuit de overheid, met als doel een maatschappelijk probleem te verbeteren.*

Nu de definitie van burgerinitiatieven in dit onderzoek is uitgelegd, is er nog een onderscheid dat gemaakt moet worden binnen dit onderzoek. Burgerinitiatieven kunnen onderverdeeld worden in burgerinitiatieven die invloed hebben op de openbare ruimte en burgerinitiatieven die dit niet hebben. Met burgerinitiatieven die invloed hebben op de openbare ruimte worden initiatieven bedoeld die zichtbaar zijn in de omgeving van de burger. Er wordt alleen gefocust op burgerinitiatieven die betrekking hebben op de ruimtelijke planning van de openbare ruimte, omdat gemeenten bij deze initiatieven vaak een grotere rol spelen.

## 2.2 BURGERINITIATIEVEN

In de jaren 70 vindt er een verschuiving plaats van passief naar meer actief burgerschap. Burgers willen niet meer dat de overheid alles bepaald, ze willen zelf wat te zeggen hebben (Tonkens , 2009). In dezelfde tijd komt ook het begrip participatieladder voor het eerst voor. Arnstein is de eerste die dit begrip in 1969 introduceert. Volgens Arnstein kan de mate van burgerparticipatie ingedeeld worden in acht categorieën of treden (zie figuur 1). Deze kunnen samengevat worden in geen-participatie, ''symbolische'' participatie (tokenism) en burgerlijke macht (Arnstein, 1969). Deze treden laten zien dat er verschillende maten van participatie zijn. De ene vorm van participatie is de andere niet. Niet alleen Arnstein ziet dit verschil, verschillende onderzoekers na hem hebben de verschillende vormen van participatie benoemt. Waarbij niet alleen onderscheid gemaakt wordt tussen deze vormen van participatie, maar er ook verdelingen worden gemaakt op

basis van andere criteria. Zo wordt er een onderscheid gemaakt tussen participatie als doel en participatie als middel. Waarbij participatie als doel staat voor het participeren met als doel draagvlak voor een specifiek beleid te creëren. Participatie als middel gaat om het bereiken van gezamenlijke doelen of persoonlijke belangen. (Jager-Vreugdenhil, 2011)



Figuur 1 participatieladder Bron: Arnstein (1969)

Deze verschillende vormen van participatie vindt je allemaal naast elkaar. Wel is het zo dat citizens power de laatste jaren toeneemt (Tonkens , 2009). Volgens Tonkens kan de tijd vanaf de Tweede Wereldoorlog tot het heden ingedeeld worden in vier tijdsvlakken. Waarin de eerste periode, 1945-1970, kon worden gekenmerkt als een periode zonder participatie. De overheid regelde alles voor ons en dat vonden wij, de burgers, prima. We lieten ons verzorgen door de overheid. Vanaf 1970 veranderde dit en wilde wij ook inspraak hebben. Wie rechten en voorzieningen had, moest daarover ook zeggenschap kunnen krijgen. Vanaf deze periode konden burgers kritiek leveren op de overheid. De overheid bleef echter wel in haar eentje plannen en dergelijke ontwikkelen. Na 1980 veranderde de rol van de overheid meer. De overheid werd niet meer gezien als degene die alles het beste kon regelen. Steeds meer taken werden overgeheveld naar de markt en burgers kregen steeds meer zeggenschap. De burger werd gezien als klant. Vanaf 2005 is de bal steeds meer bij de burger komen te liggen. Burgers worden steeds meer en in hogere mate bij beslissingen betrokken en ook worden burgers uitgedaagd zelf bepaalde taken op zich te nemen (Tonkens , 2009).

De mate van participatie is door de jaren heen verandert en burgers zijn steeds een stapje verder de participatieladder opgeklommen. Dit betekend niet dat de laagste vorm van participatie nu niet meer voorkomt. Alle vormen van participatie, van manipulation tot citizen control, komen naast elkaar voor. Arnstein zag de bovensten treden als de beste vorm van participatie. Citizen control was in zijn ogen het beste en daar moesten alle burgers naar streven. Volgens Leyenaar (2009) hebben alle vormen hun eigen voor- en nadelen en is het te kort door de bocht om de mate van succes van een participatievorm te beoordelen aan de mate van participatie alleen. Het succes van een participatievorm kan worden beoordeeld aan de hand van drie aspecten. Hoeveel informatie is er verstrekt en is dit zo volledig mogelijk, oftewel het informatieniveau, zijn er voldoende burgers bij het proces betrokken en wat is de intensiteit van de participatie (Leyenaar, 2009).

Over het tweede punt, de betrokkenheid van burgers, is een model gecreëerd door Stoker, Lowndes en Pratchett in 2006, het CLEAR model (Lowndes & Pratchett, sd.). Dit model bestaat uit vijf aspecten die allemaal de betrokkenheid van burgers verklaren:

• *Can do* – Hebben burgers de mogelijkheid om te participeren? Hiermee wordt bedoeld of ze het kunnen oftewel de juiste capaciteiten hebben, denk bijvoorbeeld aan vereiste taalkennis.
• *Like to* – Willen de burgers participeren? Willen burgers zich inzetten voor een project en zijn ze gemotiveerd genoeg?
• *Enabled to* – Krijgen burgers de mogelijkheden om te participeren? Dit heeft alles te maken met de kans die ze krijgen om mee te doen met een project.
• *Asked to* – Worden burgers actief uitgenodigd om mee te doen? Worden de burgers betrokken bij een project, weten ze dat er een project is?
• *Responded to* – Wordt er goed naar burgers teruggekoppeld? Worden ze geïnformeerd over beslissingen die worden genomen en wat de uiteindelijke uitkomsten van een project zijn? (Lowndes & Pratchett, sd.)

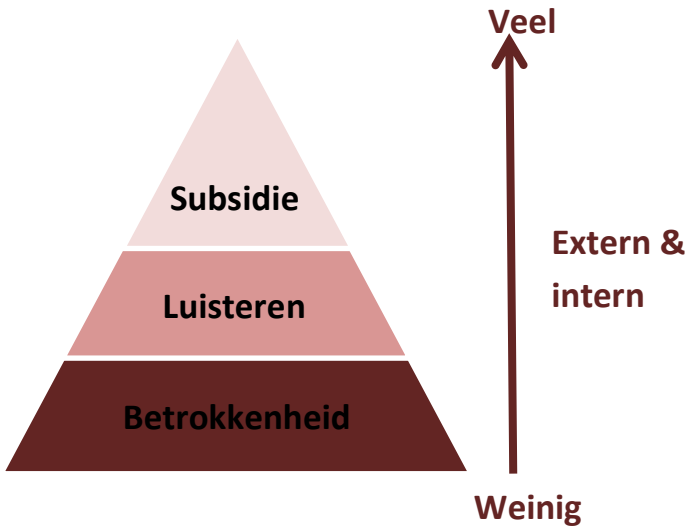
Het Clear model laat een aantal redenen zien waarom burgers met een initiatief komen. Heijden at al. (2011) hebben daar een andere gedachte over. Volgens hen ontstaan burger initiatieven vanuit een ideaal. Burgers komen met een initiatief omdat ze persoonlijke idealen willen verwezenlijken. Burgers zullen er daarom alles aan doen om een initiatief te laten slagen (Heijden et al. 2011). Het aantal mensen dat samen een initiatief opzet is volgens Johnson en Johnson (2011) niet groot. Zij beschrijven een situatie waaruit blijkt dat kleinere groepen beter presteren. Hoe groter een groep des te makkelijker zullen anderen meeliften, maar des te kleiner zijn de prestaties. Wanneer een groep kleiner is hebben mensen meer het gevoel dat ze zelf meer moeten doen om de rest te compenseren (Johnson & Johnson, 2011). Een betere prestatie is niet de enige reden voor kleine groepen. Volgens Hurenkamp en Tonkens (2008) speelt sociale cohesie een rol in de grootte van de groepen. Kleine initiatieven op wijk of buurtniveau zorgen voor een betere binding dan grootschalige initiatieven (Hurenkamp & Tonkens, 2008). Ze noemen dit ook wel lokale identificatie. Het gevoel van ons kent ons verdwijnt wanneer er te veel burgers bij betrokken zijn. Tonkens geeft weer een andere verklaring voor de kleine groepen. Burgers zouden zich alleen bij een groep aansluiten als de groepsleden hetzelfde zij, soort zoekt soort. Burgers zouden zich alleen aansluiten bij ander burgers met dezelfde leeftijd, etniciteit, opleiding etc. Wanneer een burger hier van af wijkt zal de drempel te hoog zijn om zich bij het initiatief aan te sluiten. Als gevolg hiervan worden burgerinitiatieven vaak opgestart door hoger opgeleiden of mensen uit hechte dorpen(Tonkens , 2014). Ook Hurenkamp et al. (2006) hebben opgemerkt dat het vooral hoogopgeleiden zijn die een burgerinitiatief opstarten.

Burgerinitiatieven kunnen onderscheiden worden door verschillende aspecten. Hurenkamp et al. (2006) deelt de initiatieven in op basis van de hoeveelheid contact die een initiatief zowel intern als extern heeft (zie figuur 2).

| | *Veel extern contact (verweven)* | *Weinig extern contact (zwevend)* |
|---|---|---|
| *Veel intern contact (hecht)* | Federatieve initiatieven | Coöperatieve initiatieven |
| *Weinig intern contact (los)* | Netwerkende initiatieven | Lichte initiatieven |

Figuur 2 verdeling van burgerinitiatieven volgens hurenkamp et al. 2006

Binnen al deze initiatieven is er een verlangen naar een luisterende houding, subsidie en betrokkenheid vanuit de overheid. De mate waarin burgers naar deze punten verlangen verschilt echter per initiatief. Hoe kleiner een initiatief (een initiatief met weinig contacten) hoe groter de vraag naar een betrokken overheid en hoe kleiner de vraag naar subsidies is. Pas bij de federatieve initiatieven is er meer vraag naar subsidie en minder naar een luisterende houding en betrokkenheid (Hurenkamp et al., 2006). Deze verdeling van behoeften kan weer worden gegeven in een behoeftepiramide (zie figuur 3).




Figuur 3 behoeftepiramide, Bron: hurenkamp et al. ,2006

De aspecten die hurenkamp et al. benoemt komen ook deels terug in de theorie van Provan en Kenis (2008). Zij gebruiken de term network governance. Hiermee bedoelen zij een samenwerking van in ieder geval drie verschillende organisaties, die naast hun eigen doel ook streven naar een gemeenschappelijk doel. Zij benoemen zes aspecten die met elkaar in evenwicht moeten zijn om de samenwerking tussen burger en gemeente goed te laten verlopen. Een balans vinden tussen de zes aspecten is soms lastig maar noodzakelijk om een goed draaiend netwerk op te zetten (Provan & Kenis, 2008).

### *Efficiëntie versus inclusiviteit*

Provan en Kenis spreken over efficiency en inclusiveness als elkaars tegenpolen. Beide mogen niet ontbreken binnen een goede samenwerking, maar teveel van het ene laat het andere verdwijnen. Het is belangrijk wanneer samenwerking efficiënt is. Met efficiënt wordt hier bedoeld dat er zoveel mogelijk resultaat behaald kan worden met een zo klein mogelijke inspanning. Of zoals Provan en Kenis het zeggen: zoveel mogelijk output genereren uit de input. Deze efficiëntie staat tegenover inclusiviteit. Met inclusiviteit wordt hier bedoeld dat er zoveel mogelijk mensen betrokken worden bij een samenwerking en dat er zoveel mogelijk aspecten belicht worden. Echter hoe meer

mensen er bij een proces of project betrokken raken hoe complexer dit proces wordt. Door deze toenemende complexiteit zullen er na verloop van tijd mensen afhaken. Hierdoor wordt het proces veel minder efficiënt. Door vanaf het begin bepaalde mensen uit te sluiten verhoog je de efficiëntie van een proces. De inclusiviteit is dan echter ver te zoeken. Het is daarom van belang een evenwicht te vinden tussen de hoeveelheid deelnemers en de efficiëntie van een project (Provan & Kenis, 2008).

### *Interne versus externe wettigheid*

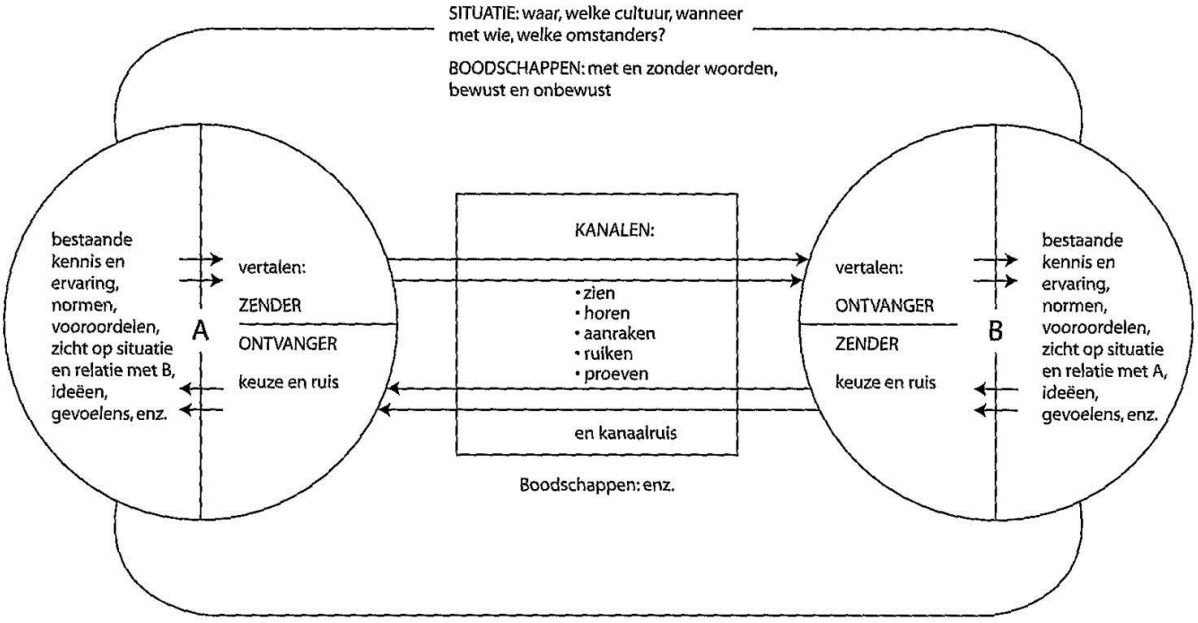
Ook interne en externe wettigheden kunnen elkaar belemmeren binnen een proces, maar zijn beide even belangrijk. Met de interne wettigheden wordt gewezen naar de communicatie onderling en met de externe wettigheden naar de communicatie naar buiten toe. Binnen de interne communicatie is het van belang dat er een duidelijk verschil is tussen de verschillende personen en organisaties binnen een samenwerking. Elk persoon of elke organisatie heeft zijn eigen persoonlijke doelen, naast het gemeenschappelijke doel. Binnen een samenwerkingsverband is het daarom belangrijk om de verschillen tussen de personen en organisaties duidelijk voor ogen te hebben. Dit om miscommunicatie onderling te voorkomen. Naar buiten toe, extern, moet de samenwerking echter overkomen als een geheel. Het is hierbij belangrijk dat elk individu hetzelfde uitdraagt naar buiten toe. Een goede samenwerking, waarin onderling duidelijke afspraken worden gemaakt is daarom cruciaal. Wanneer een netwerk zich niet als een geheel aan de rest van de wereld profileert had het netwerk net zo goed niet gevormd kunnen worden (Provan & Kenis, 2008).

### *Flexibiliteit versus stabiliteit*

Er zijn nog twee aspecten die volgens Provan en Kenis belangrijk zijn voor een goede samenwerking: flexibiliteit en stabiliteit. Een kenmerk van een netwerk is dat het flexibel is. Deze flexibiliteit zorgt ervoor dat netwerken snel kunnen reageren op veranderingen, waardoor ze een voordeel hebben ten opzichte van hiërarchieën. Wil een samenwerking echter langer blijven bestaan dan is het ook noodzakelijk dat er enige mate van stabiliteit binnen het netwerk terug te vinden is. Alleen in een stabiel netwerk is het mogelijk om goede relaties aan te gaan. Stabiliteit wordt echter vaak gecreëerd door regels en regels tasten de flexibiliteit aan. Ook hierbinnen moet in elk samenwerkingsverband een tussenweg gevonden worden. (Provan & Kenis, 2008)

## 2.3 COMMUNICATIE

Communicatie is een breed begrip en kan vanuit verschillende perspectieven worden bekeken. Dat communicatie een breed begrip is, is zichtbaar wanneer er naar de definities wordt gekeken. Communicatie is *''het overbrengen en ontvangen van een boodschap''* (woorden-boek.nl, sd.) of *''een ongehinderde verbinding tussen mensen ten behoeve van het overdragen van meningen, gedachten, ideeën, gevoelens.''* (Begrippen, sd.). Naast de term communicatie kan er ook gesproken worden over overheidscommunicatie. Hiermee wordt de communicatie van overheden naar ''buiten'' toe bedoeld. De Rijksoverheid vindt dat overheidscommunicatie verwijst naar het leveren van informatie van de overheid aan de burger. Volgens de rijksoverheid is deze informatie essentieel willen burgers het beleid van de overheid kunnen beoordelen. Het geven van deze informatie is zo belangrijk dat het zelfs is vastgelegd in de Grondwet (Overheidscommunicatie, sd.). Dat er veel verschillende communicatiemogelijkheden zijn wordt duidelijk wanneer er naar figuur vier wordt gekeken.




*Een procesmodel van communicatie*

Figuur 4 Communicatiemodel, bron: Dollevoet, 2013

Zowel Woerkum (2002) als Ryfe (2002)beweren dat er verschillende vormen van communicatie zijn die allemaal kunnen werken. Volgens Ryfe is er niet één communicatie vorm die aangewezen kan worden als de beste. En Woerkum benadrukt de verschillende soorten burgers, die allemaal het best aangesproken kunnen worden via een andere communicatie methode. Tops en Zouridus (2000) benadrukken dit aspect ook. Zij benadrukken dat er verschillende vormen van communicatie zijn en dat deze communicatievormen in elke situatie weer anders gebruikt zullen moeten worden. Pluriformiteit, variëteit en differentiatie zijn belangrijke kenmerken van een goede communicatie. Er kan niet een model gemaakt worden dat in elke situatie toegepast kan worden (Tops & Zouridus, 2000).

Dat communiceren niet gemakkelijk is blijkt uit het feit dat er niet één manier aangewezen kan worden die het beste werkt, maar communiceren is ook om een andere reden niet gemakkelijk te noemen. Zoals in figuur vier te zien is treedt er ruis op tijdens het verzenden van een boodschap. Dit komt doordat iedereen anders is en in de loop van zijn leven andere kennis en ervaringen heeft opgedaan. Hierdoor kan iemand iets op een andere manier interpreteren dan het in eerste instantie was bedoeld (Tops & Zouridis, 2000). Volgens Woerkum (2002) is deze ruis minder groot bij mondelinge communicatie. Mondelinge communicatie is dan ook een beter communicatiemiddel dan schriftelijke communicatie. Dit omdat schrijven in dit kader slechts voor een beperkt deel van de bevolking is, de officials en enkele burgers, praten is echter voor iedereen. Met alleen praten ben je er volgens Woerkum echter nog niet. Ook Bleijenberg et al. (2014) benoemt dit punt, of een gesprek slaagt hang af van het verloop van de gesprekken. Wanneer er over is gegaan tot mondelinge communicatie, betekent dit niet dat het automatisch tot een succes leid. Wil een gesprek succesvol worden dan moet eerst alle individuele kennis met elkaar gedeeld worden. Iedere participant moet zijn kennis over een bepaald onderwerp op tafel leggen. Alleen zo kunnen de participanten elkaar begrijpen op een dieper niveau (Bleijenberg et al. 2014). Ryfe (2002) benoemt het aspect dat er geen resultaat behaald kan worden wanneer er geen gemeenschappelijk

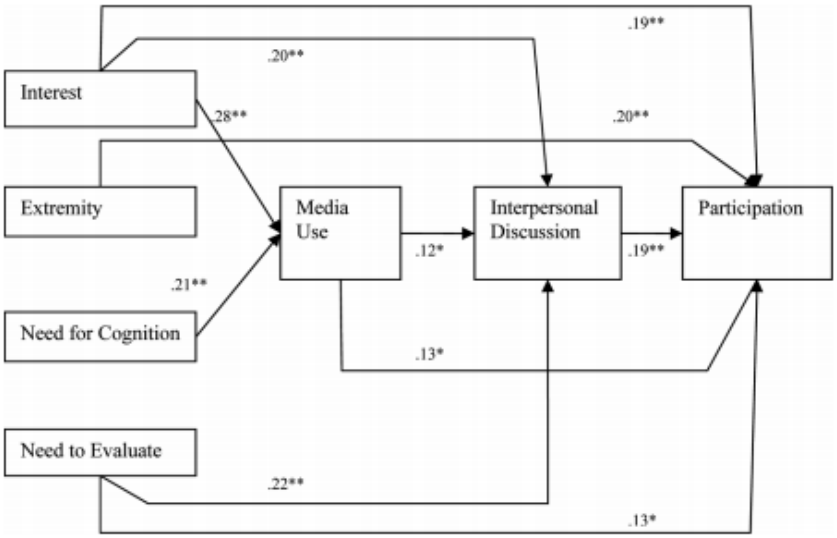
doel of belang is. Het is belangrijk om tijd te steken in het opbouwen van een goede relatie, waarin ook de basis normen en waarden worden besproken met elkaar. Voor het opbouwen van dit gezamenlijke doel wordt echter vaak weinig tijd genomen. Dit ligt echter niet aan de overheid of de initiatief nemende organisatie maar aan de participanten. Zij willen direct resultaat zien in hun gesprekken anders haken ze af of worden ze teleurgesteld. Burgers die samen werken met een gemeente kunnen in een gesprek teleurgesteld worden wanneer het gesprek niet direct in hun behoefte voldoet (Ryfe, 2002). Ook is het belangrijk om ervoor te zorgen, zeker in grotere groepen met veel participanten, dat de dialoog de gespreksvorm blijft. In een dialoog kunnen betrokkenen, in tegenstelling tot een debat, ervaringen uitwisselen in een veilige omgeving. Hierdoor kunnen inzichten van anderen begrepen worden. In grote groepen verandert deze vorm al snel in een debat(Ryfe, 2002).

Daarnaast wordt er ook gesproken over begrijpelijke communicatie en vertrouwen. Ryfe(2002) benadrukt het belang van begrijpelijke communicatie. Hoe simpeler een vraagstuk wordt opgeschreven hoe meer mensen mee zullen willen doen. Ryfe noemt dit ook wel scholarly literature. Geen ambtenaren taal, maar begrijpelijke taal voor een grote groep burgers. Ook de WRR (Wetenschappelijke Raad van het Regeringsbeleid, 2012) benadrukt het belang van voldoende kennis en begrijpelijke taal. Volgens de WRR kunnen burgers pas echt meedenken als ze voldoende kennis over een bepaald maatschappelijk vraagstuk hebben. Deze kennis kan alleen verkregen worden wanneer deze kennis vanuit de gemeente naar de burgers wordt overgedragen.
Vertrouwen wordt door de WRR ook benoemt als belangrijk punt in de communicatie. Dit vertrouwen lijkt nu nog wel eens te ontbreken. Dat dit vertrouwen ontbreekt komt deels door het tweezijdige beeld dat gemeenten uitstralen. Aan de ene kant zeggen ambtenaren niet met burgers samen te kunnen werken omdat burgers te weinig kennis hebben en het vermogen missen om vraagstukken van publiek belang te kunnen beoordelen. Aan de andere kant wordt er door gemeenten een beroep gedaan op de zelfstandige burger. Dit vertekende beeld dat de gemeente uitstraalt naar burgers wordt door een burger mooi verwoord: *''Als burger word ik niet geacht tot tien te kunnen tellen en wil de gemeente mij met van allerlei helpen. Maar als ik ze echt nodig heb, voor namen of informatie over gemeente specifieke regelingen, moet ik het zelf maar uitzoeken. ''* (Wetenschappelijke Raad van het Regeringsbeleid, 2012, p. 63). Niet alleen in het rapport van de WRR wordt er gesproken over respect en wederzijdse communicatie. Eshuis en Woerkum (2003) benadrukken het belang van wederzijds vertrouwen tussen burger en overheid. Dit vertrouwen is niet vanzelfsprekend aanwezig. Volgens Romp (2014) worden burgerinitiatieven opgestart doordat burgers de gemeente niet vertrouwen. Burgers hebben bij de huidige vorm van burgerinitiatieven vaak het gevoel het beter te kunnen doen dan gemeenten (Romp, 2014). Eshuis en Woerkum (2003) geven onder andere aan dat vertrouwen te verkrijgen is door een goede (mondelinge) communicatie tussen burgers en gemeenten. Volgens de WRR(2012) willen burgers de gemeente helpen en meedenken over plannen, maar dan moeten ze wel gerespecteerd worden, moet er sprake zijn van wederzijdse communicatie en willen ze duidelijkheid krijgen.

Er kan via verschillende manieren gecommuniceerd worden. Een relatief nieuwe vorm van communicatie is het communiceren via social media. Niet alleen burgers zijn steeds meer op social media te vinden, ook gemeenten en politici laten zich steeds meer op sociale media horen (Bighelaar & Akkermans, 2013). Volgens Joosten(2014) denken gemeenten al snel dat zij daar ook iets mee moeten doen. Burgers blijken nu echter helemaal nog niet zoveel behoefte te hebben aan een gemeente die ze via social media kunnen bereiken. Burgers blijken liever geïnformeerd te worden door de overheid zelf,

door middel van een (digitale)brief. Daarnaast nemen ze ook liever contact op met gemeenten via mail of telefoon. Gemeenten besteden veel tijd aan deze social media. Dit betekent niet dat de gemeenten er mee moeten stoppen, het is een nuttig communicatiemiddel voor bepaalde doelgroepen en doeleinden. Het mag echter geen vervanging zijn van de al bestaande communicatiemiddelen. Gemeenten moeten niet meer tijd aan social media besteden, dan wat ze besteden aan andere communicatie middelen. Daarnaast moeten gemeenten duidelijker maken wat wel en niet mogelijk is via de social media. Zo wisten burgers, die actief zijn op social media, niet dat ze contact op konden nemen met de gemeente door op de pagina een bericht achter te laten (Joosten, 2014).

Het gebruik van media in het algemeen heeft volgens Tian (2011) wel invloed op het aantal participanten die gemeenten kunnen werven voor een project. Het gebruik van media zorgt ervoor dat mensen meer kennis opdoen over een bepaald onderwerp en dat zij ook meer interesse krijgen in een bepaald project. Wat weer leidt tot meer mensen die geïnteresseerd zijn in het samenwerken met de gemeente. Dit verband is weergegeven in figuur vijf, waarin ook andere aspecten zijn weergegeven die de participatiegraad beïnvloeden(Tian, 2011).




Figuur 5 Media model, Tian(2011)

## 2.4 HOE WORDT HET THEORETISCH KADER GEBRUIKT?

De met behulp van literatuurstudie gevonden theorieën zullen zoals al eerder beschreven de leidraad vormen voor de rest van het onderzoek. De theorieën vormen de basis voor de resultaten die gevonden zullen worden in de documentstudie, de interviews en in de enquête. Wat er gezocht en gevraagd wordt in de rest van het onderzoek is volledig gebaseerd op de gevonden theorieën. Hoe de theorieën zich precies verhouden in relatie tot de andere drie aspecten uit het onderzoek is weergegeven in onderstaande tabel:

| Theorie | Documentstudie | Interview | Enquête |
|---|---|---|---|
| **Burgerinitiatieven** | | | |
| **Participatieladder – Arnstein(1969)** | Wat is de verhouding tussen gemeente en burger? | Op welke manier wordt er met de gemeente samengewerkt?<br><br>Denkt de burger dat hij nog meer zelf had kunnen doen? | Is er sprake van financiële/materiële support, stimuleert de gemeente, neemt de gemeente het voortouw? |
| **Informatieniveau, aantal deelnemers en intensiteit – Leyenaar(2009)** | Hoeveel informatie krijgen participanten? | Hoeveel mensen zijn er betrokken bij een initiatief, zowel aan het begin als nu?<br><br>Hoe vaak komen mensen bij elkaar en in welke samenstelling? | Hoeveel mensen zijn er op dit moment bij het initiatief betrokken?<br><br>Hoe vaak komen mensen binnen het initiatief bij elkaar? |
| **Clear-model – Stoker et al. (2006)** | Geven overheden ruimte aan burgerinitiatieven?<br><br>Nodigen overheden burgers uit om met ideeën te komen? | Wat stimuleert de initiatiefnemers?<br><br>Krijgt het initiatief goede feedback van de gemeente? | Wat is het opleidingsniveau van initiatiefnemers?<br><br>Waarom hebben burgers zich aangesloten bij een initiatief? |
| **Kleine groepen - Johnson en Johnson (2011)** | | Hoeveel mensen zijn er betrokken bij het initiatief? | Hoeveel mensen zijn er betrokken bij het initiatief? |
| **Soort zoekt soort, met als gevolg hoger opgeleiden. - Tonkens (2014)& Hurenkamp et al. (2006)** | | Wie doen er mee met het initiatief? | Wat is uw hoogst afgeronde opleiding? |
| **Mate van contact – Hurenkamp et al. (2006)** | | Hoeveel intern en extern contact is er binnen een initiatief? | Hoeveel intern en extern contact is er binnen een initiatief? |
| **Behoeftepiramide – Hurenkamp et al. (2006)** | Hoe financieren gemeenten? | Wat vindt men binnen het initiatief belangrijker? Betrokkenheid, een luisterende houding of financiële support? | Hoeveel waarde hecht men op een schaal van 1 tot 5 aan betrokkenheid ,een luisterende houding en financiële support? |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Efficiëntie vs. Inclusiviteit – Provan & Kenis (2008)** | | Hoeveel deelnemers?<br><br>Wat wordt er gerealiseerd binnen het initiatief? | Hoeveel deelnemers?<br><br>Wat wordt er binnen het initiatief gerealiseerd? |
| **Interne vs. Externe Wettigheid – Provan & Kenis (2008)** | | Proberen jullie een geheel uit te stralen?<br><br>Wordt er binnen de samenwerking ruimte geboden voor diversiteit? | |
| **Flexibiliteit vs. Stabiliteit – Provan & Kenis (2008)** | | Zijn er regels opgesteld en zo ja over wat? | Zijn er regels opgesteld(officieel, onofficieel)? |
| **Communicatie** | | | |
| **Er is niet een vorm van communicatie. – Ryfe (2002), Woerkum (2002)** | | Welke vormen van communicatie zijn er gebruikt? | Welke vormen van communicatie zijn er gebruikt? |
| **Mondelinge communicatie werkt het best. – Woerkum (2002)** | | Wat wordt ervaren als de prettigste vorm van communicatie? Of verschilt dit per situatie? | Wat wordt ervaren als de prettigste vorm van communicatie? |
| **Gemeenschappelijk doel en begrijpelijke communicatie – Ryfe(2002)** | Hoe communiceren gemeenten naar burgers? (in welke ‘’taal’’) | Zijn de doelen en verwachtingen van de verschillende partijen met elkaar doorgesproken?<br><br>Is alle communicatie vanuit de gemeente duidelijk? Wat zou er kunnen veranderen. | Is er van tevoren met de gemeente een gesprek geweest? |
| **Vertrouwen – WRR (2012)** | Hoeveel initiatieven lopen vast door een gebrek aan vertrouwen? | | |

# 3. ONDERZOEK RESULTATEN

In dit hoofdstuk zullen de resultaten beschreven worden die zijn verkregen met behulp van de enquête en de documentstudie. De enquête is naar ongeveer 30 actieve burgers gestuurd. Burgers die zelf een initiatief hebben opgestart of zich hebben aangesloten bij een burgerinitiatief. In totaal hebben achttien mensen de enquête ingevuld. Dit is slechts een beperkt aantal. Hierdoor zeggen de resultaten in feite niks over de samenwerking, de initiatieven en de communicatie wat voor heel Nederland geld. De gegevens die hieronder worden gegeven zijn dan ook meer ter ondersteuning van het onderzoek. Geldende conclusies kunnen er niet uit getrokken worden. Het hoofdstuk is opgedeeld in twee delen. Een deel waarin de burgerinitiatieven naar voren komen en een deel dat zich richt op de communicatie tussen burgers en gemeenten. In het deel dat zich richt op de burgerinitiatieven wordt ingegaan op de verschillen tussen burgerinitiatieven en wordt er gekeken waarom burger met een initiatief beginnen. Het deel over de communicatie gaat over verschillende communicatievormen, verkeerde verwachtingen en aspecten die binnen de communicatie verbeterd kunnen worden.

## 3.1 KENMERKEN VAN EEN BURGERINITIATIEF

### *3.1.1 WAT KENMERKT EEN INITIATIEF?*

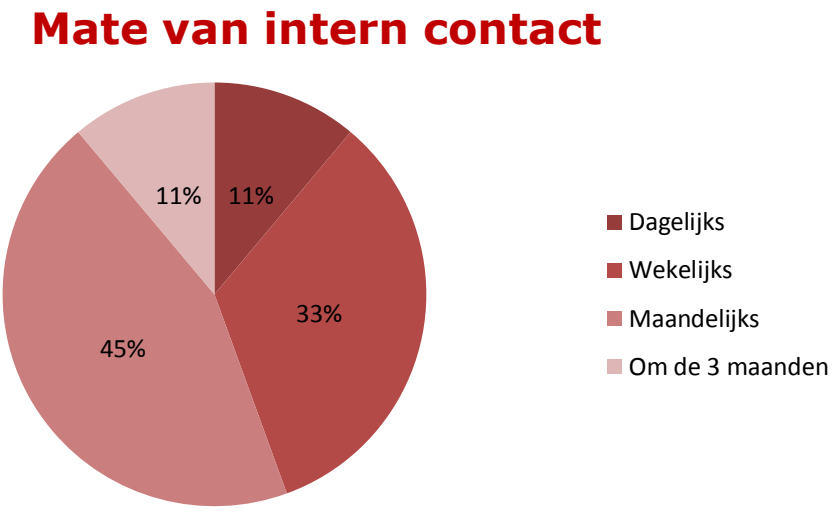
Er zijn verschillende vormen van samenwerking tussen gemeenten en burgers mogelijk. Zo kan een gemeente om de hulp van burgers vragen, zoals in 2009 in Hengelo gebeurde. De binnenstad van Hengelo moest opgeknapt worden en burgers werden via een advertentie uitgenodigd deel te nemen aan een debat. Gezamenlijk werd er in verschillende rondes een realistisch plan bedacht (Uhlenbeck, 2009). Iets vergelijkbaars gebeurde in Utrecht in 2010. De gemeente Utrecht kampte met een verkeersknelpunt op de Noordelijke Randweg Utrecht, de NRU. De gemeente besloot daarom dat er een nieuw plan op tafel moest komen voor dit knelpunt. De gevolgen van deze aanpassing zouden echter niet alleen het autoverkeer beïnvloeden, maar ook voetgangers en fietser uit de naastgelegen wijken. Daarom werd er een bewonersgroep opgericht met de naam DROOM (DROOM, sd.). Deze groep wordt nu geconsulteerd door de gemeente wanneer de gemeente een plan ontwikkeld (Respondent 6). Zowel de gemeente Hengelo en de gemeente Utrecht betrekken burgers bij het vormen van een plan. De gemeenten hebben daarin zelf nog een grote rol. Tussen deze twee voorbeelden zit echter ook een duidelijk verschil. Zo laat de gemeente Hengelo burgers zelf met plannen komen, met wat hulp van de gemeente. De gemeente Utrecht komt zelf met verschillende plannen waar ze burgers vervolgens over laten meepraten. In bovenstaande twee voorbeelden is de rol voor burgers nog niet heel groot. Burgers mogen meebeslissen of met plannen komen, maar de gemeente speelt daarin nog een grote rol.

Bij de meeste burgerinitiatieven is deze rol voor de gemeente kleiner. Uit de gehouden enquête komt naar voren dat 61% van de ondervraagden zelf met een initiatief naar de gemeente toe zijn gestapt. Hierbij hebben de burgers wel samengewerkt met de gemeente, maar hadden de burgers zelf de touwtjes in handen. Er zijn echter ook initiatieven die zonder hulp van de gemeente een plekje in de maatschappij hebben gevonden. Een voorbeeld hiervan is de 'zorg samen buurt'. Een initiatief van twee vrouwen, die hun buurt zo wilden inrichten dat het een wijk werd waarin ouderen zelfstandig oud konden worden. Dit heeft geresulteerd in een gebouw waar mensen in en uit kunnen lopen en waar altijd een vrijwilliger aanwezig is (Jong, 2014). Het is ook mogelijk dat een organisatie of instantie ondersteuning biedt waar nodig, in plaats van een gemeente. Zoals bij het Gedenkbos Neede, een bosachtig park

waar mensen zelf bomen kunnen planten om hun dierbaren te gedenken, maar waar daarnaast ook speeltoestellen en bankjes geplaatst zijn. In 2004 is men begonnen met het verwezenlijken van dit gedenkbos. Daarbij kreeg men hulp van DLG, een overheidsinstantie, in plaats van steun vanuit de gemeente (respondent 5) (Gedenkbos Neede, sd.). Begeleiding van initiatieven hoeft dus niet altijd direct vanuit de gemeente te komen, maar kan ook uitbesteed kan worden aan andere partijen.

Niet alleen verschillen de initiatieven in mate van samenwerking maar ook binnen initiatieven zelf zitten grote verschillen. Zo kan het ene initiatief opgericht zijn om iets in een wijk te verbeteren, maar kunnen initiatieven ook een grotere schaal beslaan. Een goed voorbeeld van een groot initiatief is Transition Town, een organisatie die zich inzet voor een groene omgeving. Transition Town is een netwerk dat volledig draait op actieve burgers die gezamenlijk hun leefomgeving socialer en duurzamer maken (TT Nederland, sd.). Maar ook een groot initiatief moet het uiteindelijk hebben van de kleinere gemeenschappen die gezamenlijk iets ondernemen. Zo kon de eetbare bostuin in Wageningen, onderdeel van Transition Town, alleen maar ontstaan door de hulp van tien actieve burgers uit Wageningen en omgeving (respondent 7). Dat er een grote variatie is in het aantal deelnemers tussen verschillende initiatieven blijkt uit de enquête. De hoeveelheid actieve deelnemers aan een initiatief ligt tussen de 4 en 200. Waarbij 200 meer een uitzondering dan een regel blijkt te zijn. Wanneer het gemiddelde wordt genomen over het aantal initiatieven blijkt dit op 30 deelnemers te liggen. Door het hoogste(200) en laagste(4) getal eruit te halen, blijkt er nog maar een gemiddelde van 20 deelnemers per initiatief over te zijn.

Ook de mate waarin burgers binnen een initiatief bij elkaar komen verschilt. In de enquête is aan actieve burgers gevraagd hoe vaak zij binnen het initiatief bij elkaar komen. Ze konden kiezen uit vijf antwoorden: dagelijks, wekelijks, maandelijks, om de drie maanden, en nauwelijks (minder dan om de drie maanden). Het grootste deel, 45%, van de deelnemers zegt maandelijks contact te hebben met mensen binnen het initiatief. De andere 55% wordt voor een groot deel gevormd door deelnemers die zeggen wekelijks contact te hebben binnen een initiatief. Slechts weinig mensen hebben dagelijks of maar om de drie maanden contact met elkaar (zie figuur 6). Geen enkel initiatief heeft nauwelijks intern contact .



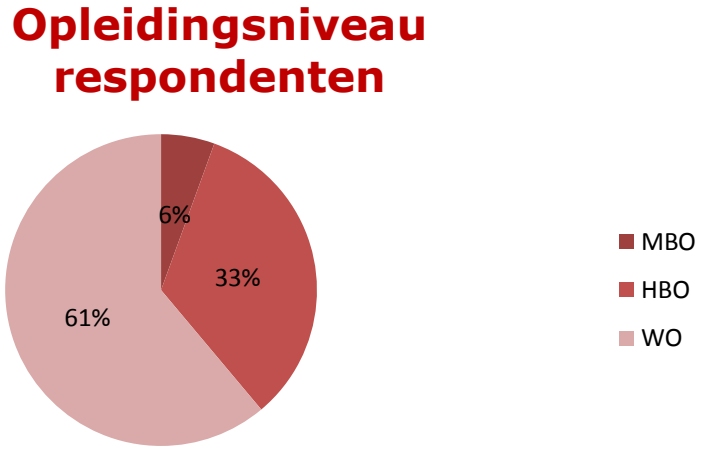

Figuur 6 mate van intern contact

Waarin initiatieven nog meer verschillen is de mate van formaliteit. Sommige initiatiefnemers hebben meer regels opgesteld binnen het initiatief dan anderen. Het grootste deel van de initiatiefnemers heeft helemaal geen regels opgesteld of heeft een aantal ongeschreven regels waar iedereen zich aan houdt. Iets meer dan een derde van de ondervraagden werkt met vastgestelde regels. Het is niet zo dat alleen grotere initiatieven vanaf 25 deelnemers geschreven regels nodig hebben, ook initiatieven met minder deelnemers hebben regels op papier opgesteld. Daarentegen zijn er ook grotere initiatieven die alleen maar met ongeschreven regels werken.

### *3.1.2 Waarom komen burgers met een initiatief?*

Een initiatief ontstaat niet zomaar. Eerst moet er iets zijn waar mensen niet tevreden over zijn, iets wat in de ogen van burgers verbeterd kan worden. Vervolgens moet een burger of een groepje mensen tot actie overgaan en een initiatief willen opstarten. Dat niet iedereen het heft in eigen handen neemt is wel duidelijk wanneer je naar de huidige samenleving kijkt. Slechts een beperkt aantal mensen is betrokken bij een burgerinitiatief. Dit betekent niet dat de burgers die geen bijdrage aan burgerinitiatieven hebben niet willen bijdragen. Er is een grote groep Nederlanders bereidt om te helpen bij een initiatief. Uit onderzoek van het TNS NIPO (Kanne et al. 2013) blijkt dat een ruime meerderheid van de Nederlandse bevolking bereidt is wat terug te doen voor zijn of haar omgeving. Echter in 2013 was een groot deel van de  burgers die bereidt waren iets terug te doen hier nog niet mee bezig. De burgers komen niet allemaal zelf met een initiatief. Ze zullen uitgedaagd moeten worden om mee te doen met een project.

Toch zijn er Burgers die wel zelf met een initiatief komen. Wat zorgt ervoor dat deze mensen in tegenstelling tot anderen wel de stap zetten om daadwerkelijk in actie te komen? Wanneer er naar de enquête gekeken wordt blijkt dat iedereen bij een initiatief betrokken is geraakt vanuit een bepaald ideaal. Het grootste deel van de initiatiefnemers, 81%, zegt betrokken geraakt te zijn bij een project omdat ze iets wilden verbeteren in hun omgeving. Wat de actieve burgers wilden verbeteren verschilde per situatie zo wilden burgers een mooiere leefomgeving, een duurzamere samenleving of een betere leefomgeving voor mensen of dieren. Een andere belangrijke reden voor burgers om een initiatief op te starten of zich aan te sluiten bij een initiatief is het sociale aspect. Meer dan twee derde heeft aangegeven bij het initiatief betrokken te zijn wegens het sociale aspect. Toch start niet iedereen een initiatief op en sluit niet iedereen zich aan bij een bestaand initiatief. Wat opvalt is dat actieve burgers vooral hoger opgeleid zijn. Zo heeft 94% van de ondervraagden een HBO of WO studie afgerond, waarvan het grootste deel een diploma heeft behaald voor het wetenschappelijk onderwijs (zie figuur 7).




Figuur 7 opleidingsniveau actieve burgers

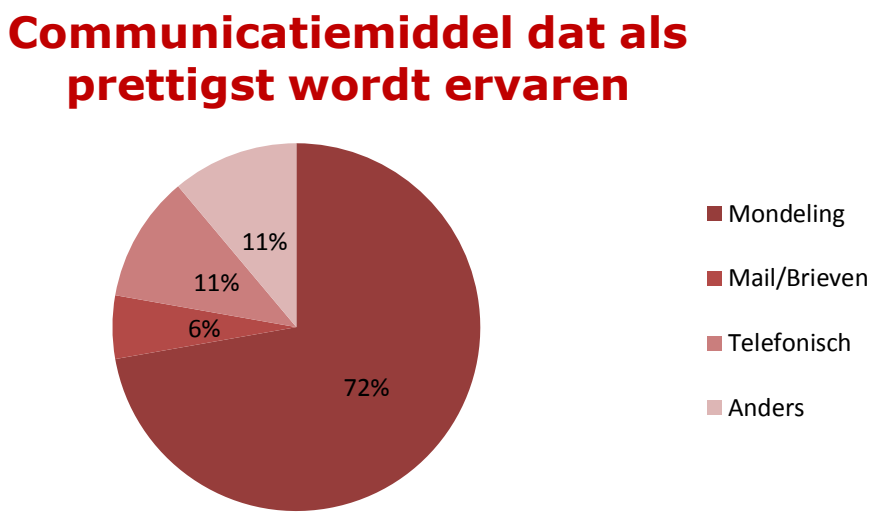
Er kan niet alleen een onderscheid gemaakt worden tussen hoger en lager opgeleiden, maar ook tussen de welgestelde en armere bevolking en de actieve en passieve bevolking (Kanne et al. 2013). Waarbij arm en rijk vaak een verband houdt met hoger en lager opgeleid, al hoeft dit niet altijd zo te zijn. Wat blijkt is dat er een onderverdeling gemaakt kan worden in taken die de verschillende groepen willen uitvoeren. De armere actieven zullen zich sneller inzetten voor hulpbehoeftige en eenzame mensen uit de buurt en zullen eerder klaarstaan voor hun buren. De rijkere actieven zullen meer willen bijdragen aan het onderhoud van de buurt en zullen eerder betrokken raken bij projecten waarbij onbekenden aangesproken zullen moeten worden, zoals het begeleiden van hangjongeren(Kanne et al. 2013).

Daarnaast kan de gemeente ook een rol hebben in het ontstaan van burgerinitiatieven. In 94% van alle gemeenten in Nederland hebben burgers initiatieven aangedragen (Rijksoverheid, 2014). Dat zijn er veel, maar het betekent ook dat er gemeenten zijn waar nog helemaal geen initiatieven zijn aangedragen. Dit kan te maken hebben met de onwetendheid van burgers. Uit onderzoek van het TNS NIPO blijkt dat in 2013 burgers nog maar weinig afwisten van de participatiesamenleving of doe-het-zelf-maatschappij. Slechts de helft van de bevolking wist dat de regering van plan was om meer aan burgers over te laten. Van deze helft, die wist van de participatiesamenleving, kon slecht een beperkt deel benoemen wat hier precies mee bedoeld werd en op welke aspecten iets van ze verwacht werd. Slechts 22% wist een onderwerp te noemen waarin de burgers meer zeggenschap konden krijgen(Kanne et al. 2013). Een toegankelijke gemeente kan er al voor zorgen dat er meer mensen van verschillende opleidingsniveaus met initiatieven komen. Een goed voorbeeld hiervan is de ideeënmakelaar, die van 2008 tot 2012 in Zwolle actief was. De ideeënmakelaar was het contactpersoon voor mensen met een idee. In deze vier jaar heeft zij meer dan 300 initiatieven ondersteund (Movisie, 2013). Ook zijn er gemeenten die geld beschikbaar stellen, zodat ook mensen met een lager inkomen een initiatief kunnen opstarten (Bekkers, 2014) (RTV Oost, 2014) (de Gelderlander, 2014). Burgerinitiatieven worden ook gestimmuleerd door middel van wedstrijden en onderscheidingen, zoals in Renkum met de uitreiking van het Burgerinitiatief van het jaar wordt gedaan (Klomp, 2014).

## 3.2 Oorzaken van miscommunicatie

### *3.2.1 Hoe wordt er gecommuniceerd?*

Zoals al eerder beschreven zijn er verschillende communicatievormen. Gemeenten gebruiken de meeste, zo niet alle, vormen om te communiceren met burgers. Dit betekend niet dat burgers en gemeenten geen voorkeur voor een bepaald communicatiemiddel hebben. In de enquête werden initiatiefnemers gevraagd welke vorm van communicatie zij als prettigst hebben ervaren. Hierbij konden zij kiezen uit mondelinge communicatie, brieven/mail, telefonisch en social media. Meer dan 70% van de ondervraagden gaf aan mondelinge communicatie als prettigste communicatiemiddel te hebben ervaren (zie figuur 8). Ook geïnterviewde 2 van de gemeente Apeldoorn geeft aan dat hij mondeling communiceren (via telefoon of op een locatie) vaak verkiest boven brieven of mail. Dat mondelinge communicatie de voorkeur heeft betekent niet dat er alleen via mondelinge communicatie wordt gecommuniceerd. Er wordt bijna net zoveel gecommuniceerd via mail en brieven dan via gesprekken. Telefonisch contact vindt iets minder plaats maar ook nog steeds bij meer dan 50% van de ondervraagden. Via social media wordt er nauwelijks gecommuniceerd, slechts twee correspondenten gaven aan met de overheid gecommuniceerd te hebben door middel van social media.

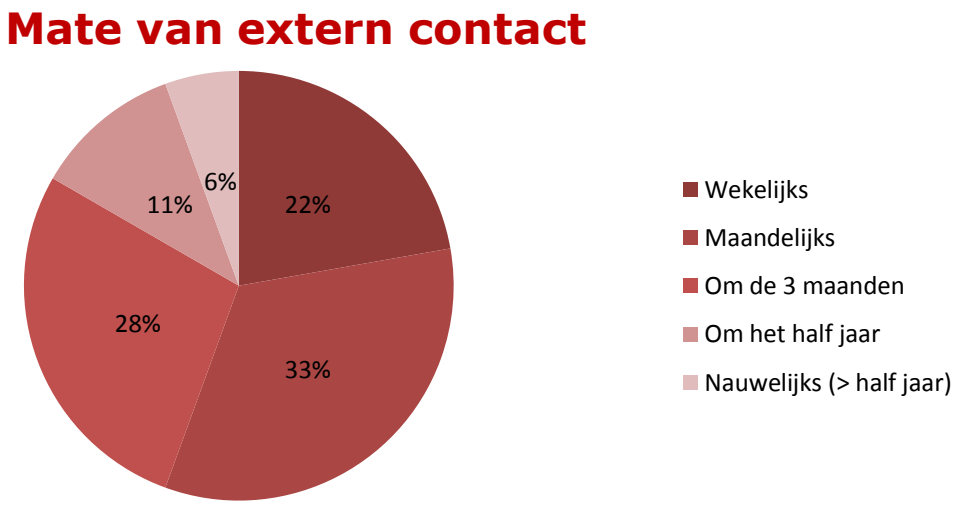



Figuur 8 prettigste communicatiemiddel

Niet alleen het juiste communicatiemiddel gebruiken op het juiste moment is belangrijk. Het is ook belangrijk dat wat er wordt gecommuniceerd begrijpelijk is. Dat gemeenten niet altijd op een begrijpelijke manier communiceren wordt duidelijk wanneer een willekeurige website van een gemeente wordt geopend. Wanneer je als opstarter van een initiatief iets wilt weten over subsidies, vergunningen of andere regelgeving waar rekening mee gehouden dient te worden, kom je al snel woorden en zinnen tegen die niet voor iedereen te begrijpen zijn. De gemeente Best besloot om deze redenen haar website volledig te veranderen. Alle teksten werden herschreven in een begrijpelijke taal en werden daarmee ook een stuk korter. Zo veranderde een zin van ‘’*Op de dag van lediging moet u vanaf 07.00 uur de afvalcontainer aan de openbare weg neerzetten”* in ‘’*Op de ophaaldag mag u de kliko vanaf 7.00 uur buiten zetten”*. Burgers kunnen nu ook gemakkelijker informatie vinden op de website. Want over het algemeen zoekt een burger naar informatie in de taal die hij spreekt, hij zoekt dus eerder met de termen ‘’ophalen kliko’’ in plaats van ‘’lediging container’’ (Goed Opgelost!, 2014). Ook brieven die gemeenten schrijven zijn vaak onduidelijk. Zoals bleek uit een onderzoek in 2011 in de gemeente Den Haag. De standaardbrieven zouden opgesteld zijn in een te ambtelijke taal met teveel bijzinnen (Es, 2011).

Niet alleen bij schriftelijke communicatie kunnen er problemen optreden. Ook bij mondelinge communicatie kan dit gebeuren. Dit gebeurt dan niet doordat burgers een stuk tekst niet begrijpen, maar omdat zij andere verwachtingen hebben van een proces. Wanneer een burger met een initiatief begint kan dit veel tijd in beslag nemen. Tussen het moment van een plan indienen en de daadwerkelijke uitvoering zit een tijd waar initiatiefnemers rekening mee moeten houden. Het tijdsbestek dat veel voorkomt in de enquête is een verschil van minder dan 1 jaar tot een maximum van 2 jaar. Wanneer het lang duurt voor er gestart kan worden stuit dit op bezwaren vanuit de initiatiefnemer. Zoals geïnterviewde 2 aangeeft vinden burgers en bedrijven het bezwaarlijk wanneer er vanuit gemeenten nog zoveel stappen nodig zijn voordat er daadwerkelijk iets gerealiseerd kan worden. Dit blijkt ook uit een voorbeeld in Deventer. Wanneer een proces daar volledig transparant verloopt en er uiteindelijk een wijkinitiatief wordt gekozen door de bewoners denken de initiatiefnemers dat ze er al zijn. Wanneer het voorstel dan na twee jaar eindelijk gerealiseerd word zijn er wijkteamleden die zeggen *“dit was eens maar nooit meer.”* (Verhijde & Bosman, 2013).

Binnen de verschillende gemeenten en initiatieven zijn er grote verschillen in de mate van contact tussen initiatiefnemer en gemeente. Aan de initiatiefnemers werd gevraagd in welke mate er binnen het initiatief contact was met de gemeente, wekelijks, maandelijks, om de drie maanden, om het half jaar of nauwelijks. Dit blijkt per initiatief te verschillen. Een groot deel van de ondervraagden hadden of hebben wekelijks, maandelijks of om de drie maanden contact met de gemeente (zie figuur 9). De verschillen hierin zijn te verklaren aan de hand van de verschillen in de burgerinitiatieven zelf. Bij de enquête zijn er meerdere initiatiefnemers uit een gemeente gevraagd. Zo blijkt de gemeente Utrecht soms maandelijks contact te hebben met een bepaald initiatief, met een ander initiatief hebben ze slechts om de drie maanden contact. De gemeente Schiedam heeft met één initiatief wekelijks contact en met één ander initiatief maandelijks. Wat hieruit blijkt is dat de mate van contact tussen initiatiefnemers en gemeente afhangt van het initiatief zelf en niet zozeer van de gemeente.



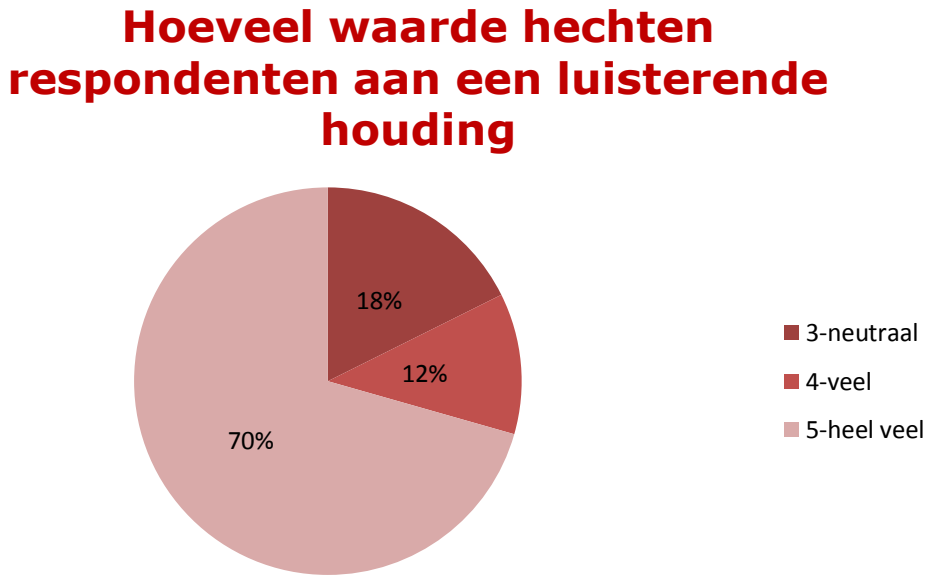

Figuur 9 mate van extern contact, bron: enquête

### *3.2.2 VERWACHTINGEN?*

Wanneer er niet goed wordt gecommuniceerd voordat er een traject wordt gestart kunnen zowel burgers als gemeente verkeerde verwachtingen hebben van elkaar. Deze verkeerde verwachtingen treden snel op bij initiatiefnemers doordat ze te weinig kennis over de processen binnen een gemeente hebben (Gemeente Bergeijk, 2010). Initiatieven beginnen vaak te naïef, met te weinig specifieke kennis, een te groot vertrouwen in zichzelf en nauwelijks inzicht in procedures die moeten worden doorlopen (Post, 2013). Ook voor de gemeentes is het lastig: welke taken kunnen zij loslaten? Zullen burgers die taak ook echt goed uitvoeren? Of verwacht de gemeente dan toch echt te veel van haar eigen burgers (Admiraal, 2014)? Deze verkeerde verwachtingen kunnen voorkomen worden door het hier eerder over te hebben. Dit kan gedaan worden door met alle partijen om tafel te gaan zitten en het te hebben over wat de ene partij van de andere partij verwacht. Dit wordt op dit moment niet structureel gedaan. Twee derde van de ondervraagden geven aan vooraf met de gemeente om tafel te hebben gezeten om elkaars verwachtingen door te spreken. Twee derde is de meerderheid, maar het betekend ook dat het in een derde van de gevallen nog niet wordt gedaan. Het bespreken van elkaars verwachtingen kan ook leiden tot een beter wederzijds

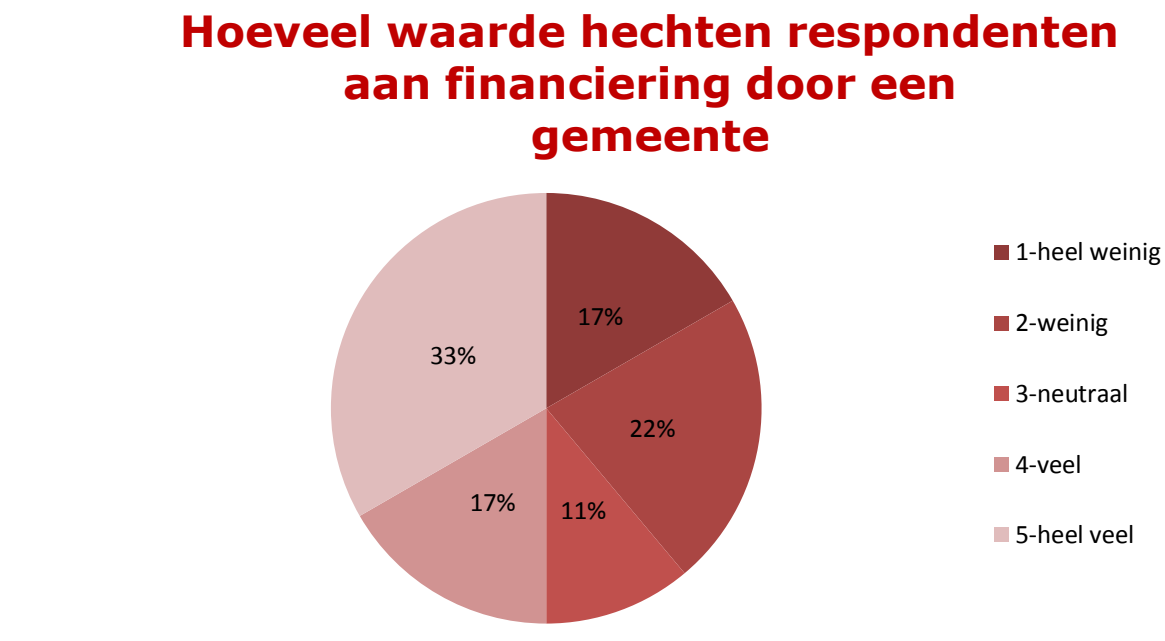
vertrouwen. Dit vertrouwen kan ontbreken wanneer burgers met een initiatief beginnen omdat ze te weinig vertrouwen in de gemeente hebben. Slechts 12,5% van de ondervraagden geeft aan met een initiatief te zijn begonnen omdat ze vonden dat de gemeente niet of te traag reageerde. Een gebrek aan vertrouwen blijkt binnen deze groep initiatiefnemers dus niet echt aan de orde. Toch kan er nog wel wat verbeteren in het vertrouwen dat burgers in gemeenten hebben. Wanneer er naar het nieuws wordt gekeken komen er koppen voorbij met teksten als *''Geen vertrouwen in burgemeester''*, *''Vertrouwen in gemeente staat op het spel''* en *''Gemeente werkt aan meer vertrouwen''* (Gemeente Zwijndrecht, 2014) (ANP, 2015) (Lans, 2014).

Niet alleen burgers moeten weten wat ze van de gemeente kunnen verwachten, gemeenten moeten ook weten wat burgers van de gemeente verwachten. Zo worden op dit moment initiatieven nog gefinancierd door gemeenten. Iets wat volgens Tilburg (2014) niet nodig is. Volgens Tilburg kunnen burgerinitiatieven gefinancierd worden vanuit de crowdfunding gedachte. Nu zijn initiatiefnemers daar volgens Tilburg vaak nog te lui voor, want waarom moeite doen als je gemakkelijk subsidie bij de gemeente aan kunt vragen. Met als gevolg dat wanneer de subsidiepot op is het initiatief het niet meer kan redden (Tilburg, 2014). Volgens Tilburg moeten burgerinitiatieven zoveel mogelijk zelfvoorzienend worden in financiën. Toch hecht nog twee derde van de ondervraagden heel veel waarde aan financiering door de gemeente en nog eens een zesde veel waarde aan financiering door de overheid. Er is dus wel degelijk een verlangen naar financiering vanuit de gemeente. Initiatiefnemers vinden financiering echter niet het belangrijkste. Een groter percentage hecht veel waarde aan een luisterende houding en een betrokken gemeente. Uit de enquête blijkt dat een groot deel van de mensen heel veel waarde hecht aan een luisterende houding, 70,6%. Ook een betrokken gemeente wordt door meer dan de helft van de ondervraagden heel veel waarde gehecht. Dit is echter minder, 55,7% , dan dat er aan een luisterende houding wordt gehecht. Wanneer we echter het percentage optellen van de mensen die veel en heel veel waarde hechten aan een van de twee aspecten heeft in totaal een groter deel van de ondervraagde behoefte aan een betrokken gemeente. Het percentage mensen dat veel en heel veel waarde hecht aan een betrokken gemeente is 88,9%, dit is bij een luisterende houding 82,4% Het verschil tussen de waarde die burgers hechten aan een betrokken gemeente of een luisterende houding is nu nog maar minimaal, 6%. Waarbij een betrokken gemeente zelfs hoger komt te staan dan een luisterende houding(zie figuren 10,11 en 12).




Figuur 70 luisterende houding

Figuur 81 betrokken gemeente




Figuur 92 financiering door gemeente

### *3.2.3 WAT KAN ER ANDERS?*

Uit de enquête blijkt dat twee derde van de burgers tevreden, of zeer tevreden zijn over de samenwerking met de gemeente. Toch zijn er ook verbeterpunten te noemen. Zo werd in 28% van de gevallen informatie niet goed teruggekoppeld door de gemeente. Volgens Dijk is het belangrijk dat alle partijen beschikken over dezelfde informatie (Kamp, 2014). Het is dus belangrijk dat Burgers nieuwe informatie die gemeenten hebben over een project vrijwel direct te horen krijgen. Het niet op tijd of niet voldoende informatie krijgen kan een oorzaak zijn van de ontevredenheid naar de overheid toe. Wat ook een oorzaak kan zijn is dat burgers zich niet altijd serieus genomen voelen. Brenninkmeijer zegt dat dit gevoel ontstaat doordat ambtenaren een sterke neiging hebben om in zichzelf gekeerd te raken. Hierdoor worden de wetten en regelgeving binnen de gemeente een doel op zich. Met als gevolg dat de afstand tussen overheid en burger nog verder wordt vergroot en de burger zich niet serieus genomen voelt (Ommeren, 2010). Een goed voorbeeld van een situatie waarin een burger niet serieus genomen wordt heeft zich afgespeeld in Eindhoven. Twee jongens wilden een crossbaan in hun wijk realiseren. Wanneer de moeder van een van de jongens niet achter een onduidelijke, afwijzende brief zou hebben aangebeld zou de crossbaan nooit gerealiseerd zijn(zie kader). Volgens Brenninkmeijer is er een oplossing om deze (niet serieuze) aanpak tegen te gaan. Een ambtenaar moet zich verplaatsen in de rol van de burger, dan zal hij of zij inzien dat dit niet is hoe je behandeld wilt worden (Ommeren, 2010).

Crossbaan in Eindhoven

Twee jongens wilden graag een crossbaantje in hun wijk in Eindhoven. Deze twee jongens, nu 14 en 12, schreven daarom in 2013 een brief naar de gemeente, waarin ze vroegen naar een plek voor jongeren tussen de 12 en 18 jaar. De jongens kregen kort daarop een antwoord van de gemeente dat ongeveer als volgt luidde: Het creëren van zo'n plek zou lastig zijn en draagvlak nodig hebben. Niet echt een antwoord dat je stuurt naar kinderen van die leeftijd. Pas nadat de moeder van een van de jongens telefonisch contact opnam besloot de wijkcoördinator serieus naar het idee van de jongens te kijken. Na wat handtekeningen verzameld te hebben bij andere kinderen in de buurt moest de gemeente er echt serieus naar kijken. Wat bleek er was een stuk grond in de wijk dat qua bodem niet geschikt was om op te bouwen, maar prima geschikt was voor een crossbaantje. Nu, in 2015, ligt er een plan op tafel en wordt de crossbaan waarschijnlijk begin dit jaar gerealiseerd. Na de aanleg heeft de gemeente er geen omkijken meer naar, een wijkvereniging en de jeugd uit de wijk hebben aangegeven de zorg van de baan op zich te nemen (Gessel, 2015).

Het lijkt een goed idee, je als ambtenaar verplaatsen in de rol van de burger, maar is dat wel zo? Kun je een initiatief dat eigenlijk door een ambtenaar wordt gestart nog wel een burgerinitiatief noemen. Mag je als gemeente een bepaalde richting op sturen? Gemeenten kunnen burgers vragen met een idee te komen voor een leegstaand stuk terrein. Wat gebeurt is dat gemeenten dan ook al een suggestie geven voor het terrein. Zo zullen er gemeenten zijn die zeggen dat zij bijvoorbeeld dachten aan een buurtmoestuin. Wanneer een gemeente zoiets zegt, met waarschijnlijke de beste bedoelingen, kun je je afvragen of dit initiatief nog wel een burgerinitiatief genoemd mag worden (Knaapen, sd.) Zolang de bewoners uit die wijk ook volledig achter het plan staan is dit wel het geval. De gemeente realiseert het gebied dan immers samen met de

bewoners. Het wordt een ander verhaal wanneer de gemeente voor de bewoners gaat denken zonder dat de bewoners daar behoefte aan hebben. Zo kunnen gemeenten nog zo goed bedenken dat er meer sociale cohesie in een wijk moet komen. Als burgers geen behoefte hebben aan die sociale cohesie werkt het niet (Knaapen, sd.).

Niet alleen kan de communicatie tussen gemeente en burgers verbeterd worden. Ook de communicatie tussen gemeente en organisaties en de communicatie binnen gemeenten zelf kan verbeterd worden. Een voorbeeld van slechte communicatie is te vinden in een verhaal van een nieuwbouwwijk. Een deel van een huizenblok was af, de huizen stonden, straten waren aangelegd en de bewoners waren druk bezig met hun tuinen. Nadat de tuinen af waren vonden de bewoners de plantenbakken in de wijk maar kaal. Na overleg met de gemeente werd besloten dat de bewoners zelf bloemen en planten in een deel van de bakken mochten plaatsen. Een groot deel van de bewoners deed mee en het bespaarde de gemeente aan groenkosten. Totdat een aantal weken later de plantsoendienst langskwam en alle planten verwijderde, om ze vervolgens om te ruilen voor andere planten die wel in hun plantschema stonden (Knaapen, sd.). Hoe deze bewoners vervolgens reageerden op de vraag van de gemeente om gezamenlijk iets anders in de wijk te realiseren ligt voor de hand, hun vertrouwen in de gemeente hebben ze verloren. Een ander voorbeeld is te vinden in Moerdijk, waar een ambtenaar een fax met de gevolgen van een brand ontving. De gemeente had deze in moeten zien, maar heeft deze nooit gezien (Omroep Brabant, 2007). Weer een ander voorbeeld van interne miscommunicatie vond plaats in Eindhoven. Er ontstond onrust over de vestiging van asielzoekers. Direct werd er door een tak van de gemeente een antwoord gegeven op die vraag, met als antwoord: *'er komen geen asielzoekers".* Nog geen vier maanden later meld de burgemeester vervolgens dat het college besloten had asielzoekers te gaan vestigen in Eindhoven (Eindhovens Dagblad, 2014). Nu zijn de omwonenden boos op de overheid. Dit had voorkomen kunnen worden als er binnen de gemeente en tussen de burgers en gemeente beter was gecommuniceerd. De gemeente had in het begin eerlijk moeten zijn, ze hadden uit moeten leggen dat het voorstel nog bij het college lag, en dat de uitkomst dus nog niet zeker was.

De miscommunicatie tussen burgers en gemeenten kan voorkomen worden door taken (deels) over te hevelen naar burgers en organisaties. Burgers moeten volgens sommigen meer kunnen betekenen als tussenpersoon tussen initiatiefnemer en overheid. De overheid kan burgers aan stellen die de communicatie tussen de initiatieven en de overheid regelt (Heijden et al., 2011). Niet alleen op het gebied van communicatie tussen burger en gemeente kunnen andere burgers ingezet worden. Er zijn verschillende gemeenten aan te wijzen waar andere organisaties of burgers vrijwillig een initiatief begeleiden. Dit kan alleen bij het opstarten van een proces zijn, maar ook gedurende de gehele periode. Zo is er in Arnhem een vrijwilligerspunt dat burgerinitiatieven ondersteunt. Zij hebben regelmatig contact met de initiatiefnemers en ondersteunen waar nodig (Hetem & Straatman, 2011). Gemeenten maken soms ook gebruik van vrijwilligers om problemen in een wijk op te sporen. Wanneer er geen initiatiefnemers bij de gemeente komen, maar zij toch het gevoel hebben dat er dingen verbeterd kunnen worden in een wijk vragen zij soms hulp van buurtgroepen of individuen. In Deventer interviewen bewoners andere bewoners om erachter te komen wat er speelt binnen de wijk en wat ieder individu zou willen en kunnen bijdragen aan de wijk. Vervolgens worden enthausiaste mensen doorgelinkt aan al bestaande initiatieven of kunnen er nieuwe projecten worden opgezet in de wijk (Hetem & Straatman, 2011). Door dit te gebruiken in verschillende wijken in Deventer zijn er meer mensen actief geworden binnen het vrijwilligerswerk. Iets wat burgers misschien altijd al wilden doen, maar niet

wisten hoe en waar. De gemeente houdt door het uitbesteden van dit soort taken meer tijd over voor de wet en regelgeving omtrent burgerinitiatieven.

Als het binnen gemeenten iets duidelijker wordt voor burgers wat voor ideeën ze kunnen aandragen en waar ze dit moeten doen wordt het contact tussen burgers en gemeenten ook al vergemakkelijkt. Dit kan een gemeente doen door één of meerdere personen aan te wijzen die binnen de gemeente het contactpersoon zijn tussen de gemeente en de burger. Een aantal gemeentes hebben dit al, zo zijn er bijvoorbeeld stadseelmanagers en wijkvertegenwoordigers (Gemeente Apeldoorn, sd.). Maar ook door websites of documenten op te stellen met daarop alle informatie die initiatiefnemers moeten weten worden burgers al goed geholpen. Zo heeft Tiel een speciale website opgericht, Tiel Communiceert, waarop alle informatie staat over hoe een initiatief opgestart kan worden (Gemeente Tiel, sd.). Het mislukken van initiatieven of de ontevredenheid van burgers komt dus in de meeste gevallen niet omdat de gemeente niet wil, maar omdat ze het gewoon nog niet lukt. De gemeente is nog bezig met zoeken naar de beste manier. Moeten ze nu wel of niet sturen? Wel of niet financieren? En hoe moeten ze het contact met de initiatiefnemers onderhouden? Dat gemeenten wel willen blijkt uit verschillende documenten die op internet te vinden zijn, met stappenplannen over hoe om te gaan met initiatieven en hoe ze zichzelf kunnen verbeteren (Gemeente Geertruidenberg, 2014).

# 4. CASUS: HET ZWITSALTERREIN

In dit hoofdstuk wordt een casus behandeld. Deze casus staat in relatie met het voorgaande, maar laat een specifieker initiatief zien. Waar het bij het resultaten hoofdstuk ging om brede informatie, is de informatie hier smaller. In tegenstelling tot het resultaten hoofdstuk is dit hoofdstuk niet opgesteld aan de hand van een enquête maar aan de hand van twee gehouden interviews. Wel is hier net als bij het resultaten hoofdstuk gebruik gemaakt van een documentstudie. De casus waar in dit onderzoek voor gekozen is, is het Zwitsalterrein. Een terrein in Apeldoorn wat de gemeente samen met burgers en bedrijven een invulling probeert te geven. Het hoofdstuk begint met een inleiding over het terrein, waarin het terrein beschreven wordt van begin 1900 tot nu Vervolgens worden de twee standpunten van de geïnterviewde in beeld gebracht en wordt duidelijk wat er niet goed gaat bij de ontwikkeling van het terrein.

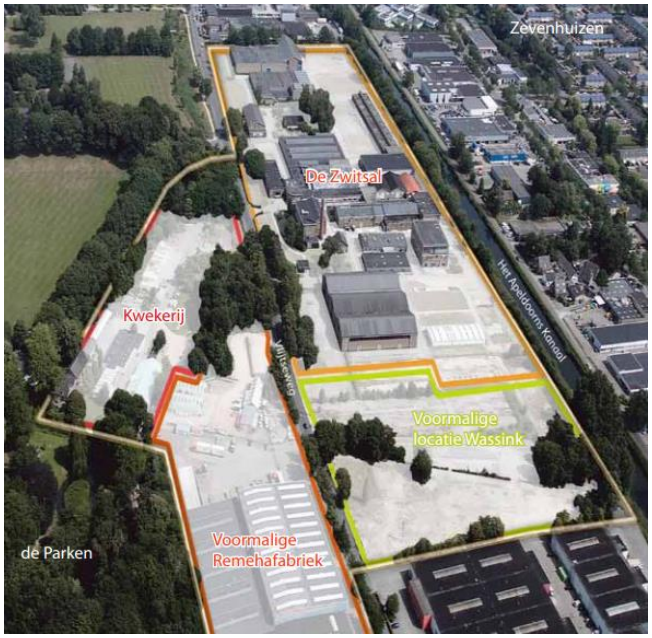
## 4.1 HET ZWITSALTERREIN

Het Zwitsalterrein in Apeldoorn is een oud industrieterrein waar verschillende bedrijven en initiatieven zich kunnen vestigen. Eind 2013 heeft de gemeente besloten niet zelf het terrein in te delen, maar om hier meer ruimte aan burgers en bedrijven te geven. Het geven van deze ruimte werd niet door iedereen in de gemeente gewaardeerd, slechts een krappe meerderheid van de partijen wilde dat burgers en bedrijven er de ruimte kregen. Het andere deel wilde dat de overheid de touwtjes in handen kon blijven houden. (De Stentor, 2013(2)) Nu in 2015 is het zo dat bedrijven en burgers zelf met ideeën mogen komen, maar de overheid houdt wel de controle op het terrein, niet alles wordt toegestaan. Het Zwitsalterrein openstellen voor burgers en bedrijven ging niet zonder slag of stoot. In eerste instantie was het helemaal niet de bedoeling om dit terrein zo te laten ontwikkelen. Pas nadat een groepje burgers bij de gemeente aanklopten veranderde de gemeente van gedachte.

Het Zwitsalterrein is een begrip in Apeldoorn, het heeft 90 jaar een deel van Apeldoorns aangezicht bepaald. In 1920 nam apotheker Jansen een fabriek over aan de Floralaan in Apeldoorn. In dit kleine fabriekje ontwikkelde meneer Jansen een zalf met de naam Zwitsal. Niet lang daarna begon hij babyproducten te ontwikkelen onder dezelfde naam. Zijn bedrijf deed het goed, waardoor zijn fabriek aan de Floralaan te klein werd. Hij breidde uit op een ander locatie, maar ook dit werd al snel te klein. Na de oorlog wordt er daarom een groot terrein gekocht tussen de Vlijtseweg en het Apeldoorns Kanaal. Hier ontstaat geleidelijk aan het terrein dat we kennen als het huidige Zwitsalterrein. Tussen 1947, het moment dat de eerste gebouwen werden neergezet, en het begin van de 21$^{e}$ eeuw zijn er tientallen gebouwen op het terrein ontwikkeld. De Zwitsal fabriek wisselt in een kort tijdsbestek twee keer van eigenaar. Eind 20$^{e}$ eeuw wordt de fabriek overgenomen door AKZO en in 2009 neemt MSD de fabriek over. Deze Amerikaanse gigant besluit in 2010 de productie van de Zwitsalproducten te verplaatsen naar Oss. Na 90 jaar sluit de Zwitsalfabriek in Apeldoorn haar deuren. (Gemeente Apeldoorn, 2013(1)) De Zwitsalfabriek was echter niet het enige bedrijf dat zich langs het Apeldoorns kanaal had gevestigd. Doordat het kanaal vroeger goed begaanbaar was voor schepen, was dit een goede plek om een bedrijf te starten. In de loop van de jaren hebben heel wat bedrijven zich langs het Apeldoorns kanaal gevestigd. Wanneer het Zwitsalterrein te koop aan wordt geboden koopt de gemeente het gelijk. Als er iets was wat de gemeente niet wil op deze locatie is het zware industrie, iets wat wel voor de hand lag gezien de locatie en de gebouwen. Toen de gemeente het terrein kocht dachten ze hier huizen op te kunnen verbouwen en deze vervolgens gemakkelijk te kunnen

verkopen. De Kanaalzone (strook langs het kanaal en het kanaal zelf) werd immers opgeknapt, wat zou leiden tot een mooie woonomgeving dicht bij het centrum(zie figuur 13). Dit pakte anders uit en de gemeente besloot het gebied een tijdelijke bestemming van tien jaar te geven (geïnterviewde 2). Het Zwitsalterrein behoort nu tot een groter gebied dat de gemeente Apeldoorn aan wil pakken, het Vlijtsepark. Het Vlijtsepark bestaat naast de Zwitsalfabriek uit nog drie andere gebieden(zie figuur 14). Wanneer burgers het echter over de Zwitsalfabriek hebben bedoelen zij daar vaak het volledige Vlijtsepark mee.

Figuur 13 ontwikkelplan uit 2013, waarop te zien is dat de gemeente veel huizenbouw gepland heeft (oranje= nieuwbouw, rood= bestaande bebouwing), bron: gemeente Apeldoorn, 2013(2)




Figuur 14 foto van het Vlijtsepark met daarop de vier verschillende gebieden die hier deel van uitmaken. Bron: gemeente Apeldoorn, 2013(2)

Wanneer de gemeente beslist dat er een tijdelijke invulling voor het gebied moet komen, omdat woningbouw niet aansluit, willen ze dit in eerste instantie zelf doen. Een groep burgers is het hier niet mee eens en doet in november 2013 een oproep aan de gemeente. Ze wilden meer te zeggen hebben over de tijdelijke invulling van het terrein. Vanaf dit moment stapt de gemeente langzaam af van het eerste plan, een kernteam van specialisten op het gebied zetten, en probeert ze meer ruimte voor burgers en bedrijven te vinden. (De Stentor, 2013(1)) Op het moment dat dit groepje burgers naar de gemeente stappen heeft de gemeente al twee gebouwen op het terrein verhuurt. De overige gebouwen staan echter nog leeg. De burgers die naar de gemeente zijn gestapt maken onderdeel uit van de Energiefabriek Apeldoorn. Een platform van burgers dat zich wil inzetten voor initiatieven van burgers en bedrijven gericht op techniek en duurzame energie. Nu, begin 2015, staat de gemeente open voor allerlei verschillende bedrijven en burgers met goede ideeën. In het afgelopen half jaar hebben zich verschillende organisaties in de panden gevestigd, onder andere een bureau voor mensen met een beperking, een skatepark, zijn er techniekklessen en werden er verschillende evenementen georganiseerd.(De Stentor, 2014) (De Stentor, 2015(2)) (Oosten, 2014)Toch zit het terrein nog lang niet vol en is de ontwikkeling van het terrein nu nog druk aan de gang. Dat betekend veel samenwerking tussen gemeente Apeldoorn en verschillende burgers en bedrijven.

## 4.2 DE INTERVIEWS

Voor deze casus zijn er twee mensen geïnterviewd, iemand van de Energiefabriek Apeldoorn en iemand van de gemeente Apeldoorn. Twee zeer enthousiaste mensen met een passie voor hun vak, maar met een verschillende kijk op het terrein. Geïnterviewde 1 is actief bij de Energiefabriek, een organisatie die als doel heeft het gehele Zwitsal terrein energie neutraal te krijgen. Geïnterviewde 2, werkt voor de gemeente Apeldoorn als relatiemanager bedrijven.

### *4.2.1 HET INITIATIEF*

Zoals eerder is omschreven is het Zwitsalterrein een terrein waar de gemeente ruimte over laat voor initiatieven van burgers en bedrijven. Een van deze initiatieven is de energiefabriek. De energiefabriek noemt zichzelf een burgerplatform, waar iedereen met duurzame of techniek gerelateerde ideeën kan aankloppen. Het doel van de energiefabriek is dan ook om een energieneutraal terrein te realiseren waar een hoop verschillende bedrijvigheid aanwezig is. Na het vertrekken van Zwitsal was deze bedrijvigheid er niet meer. De energiefabriek wil deze bedrijvigheid terugkrijgen, waarbij ze zich richten op vier pijlers: burgers, bedrijven, onderwijs en overheid. Door deze vier pijlers samen te laten werken hoopt de energiefabriek dat er een terrein ontstaat waar de omgeving trots op kan zijn. De gemeente hoopt vooral dat het terrein zo snel mogelijk een invulling krijgt. Dit hoeft niet te gebeuren via de vier pijlers. Zolang de gebouwen maar verhuurd kunnen worden aan een burger, bedrijf of instantie die past binnen de gemeentelijke visie.

Beide geïnterviewde zijn actief betrokken bij het Zwitsalterrein, maar beide vanuit een ander perspectief. Geïnterviewde 1 heeft in tegenstelling tot geïnterviewde 2 heel bewust gekozen voor zijn betrokkenheid bij het terrein. De geïnterviewde betrokken bij de Energiefabriek is bij het terrein betrokken omdat hij meer wilde doen voor de maatschappij. De geïnterviewde van de gemeente is bij het Zwitsalterrein betrokken vanwege zijn baan. Daarnaast is geïnterviewde 1 ook bij de Energiefabriek betrokken omdat de grootte van het terrein hem aansprak. Of zoals hij het zelf aangaf: '*'Je hoort veel van kleinschalige burgerinitiatieven zoals een moestuin of een wijkvereniging, maar dit is iets totaal anders. Dit terrein kan alleen ingevuld worden als we allemaal samen werken.*'' De gemeente ziet ook in dat er samengewerkt moet worden. De gebouwen zijn te groot om aan één partij te verhuren. Verschillende burgers, bedrijven of instanties zullen samen een concept moeten bedenken waarin deze verschillende groepen samen één gebouw kunnen huren. De gebouwen op het terrein zijn niet alleen vanwege de omvang lastig te verhuren, ook zijn de gebouwen vaak niet meer dan vier muren en een dak.

De gemeente stelt regels aan wie en wat er op het terrein worden toegelaten. Zoals al eerder beschreven moeten de initiatieven binnen de gemeentelijke visie vallen. De precieze eisen van deze gemeentelijke visie zijn (nog) niet vastgesteld. Wel is duidelijk dat het binnen de bestaande plannen van de gemeente moet passen. Plannen die gemaakt zijn voor de omliggende terreinen, waaronder de Remehafabriek, de Kwekerij en het oude Wassink terrein. Plannen die vooral woningbouw bevatten met daarnaast een groot park. De gemeente kan hierdoor niet alle initiatieven goedkeuren. Daarnaast is de gemeente niet alleen financieel verantwoordelijk voor het terrein, maar moet de gemeente ongevallen ook zien te voorkomen. Een goed idee, dat past binnen de visie kan hierdoor alsnog afgewezen worden. Of zoals geïnterviewde 2 het zegt: '' *Het is aan de ene kant logisch dat er regels zijn. Denk bijvoorbeeld aan de monstertruck in*

*Haaksbergen. Als er iets gebeurt wordt er altijd naar gemeenten gewezen. Zo kunnen wij geen ruimte geven voor een groot feest in een hal waar een kroonluchter hangt. Stel je voor dat die naar beneden komt. Zo werkt het ook op het terrein.''* Geïnterviewde 1 hanteert een andere definitie voor wie welkom is op het terrein: *''Iedereen is welkom op het terrein zolang hij of zij iets wil betekenen voor de participatiemaatschappij voor meer dan één (persoon).''* Ook heeft hij een verklaring voor het toenemende aantal burgerinitiatieven in onze maatschappij: *''de zeer complexe systemen die onze economie de afgelopen jaren draaiende houden werken niet meer. Zodra je nu uit een systeem wordt gegooid, weet je mede door social media, ik ga het zelf doen.''* Of in andere woorden burgers zijn niet meer tevreden over de huidige gang van zaken. Daarnaast moet de overheid door een gebrek aan geld ook steeds meer aan burgers overlaten. Apeldoorn heeft geen geld om alles in haar eentje op het terrein te ontwikkelen. Verhuren is daarom een goede optie, maar burgers en bedrijven moeten zich wel op het terrein willen vestigen. Door burgers en bedrijven deze inspraak te gunnen moet het terrein vanzelf opgevuld worden.

### *4.2.2 Wat gaat er mis?*

De Energiefabriek heeft regelmatig contact met de gemeente, maar dit betekend niet dat ze tevreden zijn over de samenwerking met de gemeente. De Energiefabriek heeft dan ook niet zonder slag of stoot een plekje op het terrein bemachtigt. Nadat ze bij de gemeenten hadden aangegeven meer inspraak te willen in het terrein mochten ze hun plan voor de gemeente komen presenteren. Waarbij de gemeente volgens geïnterviewde 1 *''..geen nee wilden zeggen, maar ja zeiden ze ook niet.''* Pas toen de Energiefabriek met het plan kwam studenten naar het terrein te halen ging de gemeente overstag. Dit omdat gemeente Apeldoorn graag studenten naar haar stad trekt. De energiefabriek kreeg daarop een klein gebouwtje op het terrein aangewezen waar ze zich mochten vestigen. In dit gebouw zitten ze nu nog steeds en veel verder met hun plannen komen ze niet. Op het terrein zijn geen zonnepanelen, windmolens of andere duurzame installaties zichtbaar. Er is een technolab gehouden als test voor scholieren en er zijn jongens met techniek bezig in een grote hal, maar de ontwikkelingen die de Energiefabriek voor zich ziet zijn er nog niet. Wel is het terrein opengesteld voor publiek en hebben andere bedrijven, waaronder een bierbrouwer en Accres een grote organisatie in Apeldoorn er hun intrede gedaan. Beide hebben ze niks met de visie van de Energiefabriek te maken. De Energiefabriek is daarom boos, boos omdat ze niet genoeg worden betrokken bij de invulling van het terrein (De Stentor, 2015(1)).

Hoe komt het dat de Energiefabriek niet tevreden is over de samenwerking met de gemeente? Volgens geïnterviewde 2 zietniet iedereen binnen de gemeente het nut in van de Energiefabriek. De gemeente moet de Energiefabriek echter zien als de instantie die ervoor kan zorgen dat verschillende bedrijven en ideeen worden samengebracht, zodat de grote hallen een goede invulling krijgen. De gemeente denk echter dat de bedrijven dit ook zelf kunnen doen en er dus geen schakel nodig is. De gemeente is daarnaast verwarrend voor de Energiefabriek. De ene wethouder kan vertellen dat het een fantastisch idee is, terwijl de ander het idee kan afkeuren. Geinterviewde 2 van de gemeente geeft de gemeente zelf aan met de term *''Meerkoppig monster''*. Binnen de gemeente zijn er verschillende afdelingen waar mensen werken met verschillende meningen, hierdoor is er geen eenheid. Het Zwitsalgebied krijgt met dit ''meerkoppig monster'' te maken doordat het een groot terrein is, waar iedereen iets over wil zeggen. Ook zegt de gemeente ruimte te bieden aan burgers en bedrijven, ze doen dit echter niet

volledig. Welke bedrijven en initiatieven er uiteindelijk worden toegelaten wordt bepaald binnen de gemeente. Een commisie van ‘’experts’’ bepaald wat waar mag komen, daar komt geen burger aan te pas. Geïnterviewde 1 noemt de gemeente dan ook inflexibel. Doordat ze zich aan allemaal regeltjes houdt en blijft vasthouden aan haar eigen ideeen komt het terrein niet tot ontwikkeling. Kortom de Energiefabriek is alles behalve blij met hoe de samenwerking met de gemeente verloopt.

### *4.2.3 WAT KAN ER ANDERS?*

Dat de Zwitsalfabriek niet helemaal tot ontwikkeling komt zoals gehoopt blijkt als er naar vergelijkbare locaties wordt gekeken. Zoals de Honig fabriek in Nijmegen of de NDSM werf in Amsterdam. Deze locaties bestaan ook uit oude grote ruimtes, maar daar lijkt het idee van een mengelmoes van allerlei activiteiten beter aan te slaan. Wat kan er hier, in Apeldoorn, een volgende keer anders gedaan worden om wel een terrein te creëren dat aanslaat bij de bevolking? Als eerste zou de gemeente anders kunnen beginnen. Nu begon de gemeente met het zelf ontwikkelen van plannen, waarbij totaal geen inspraak voor burgers was weggelegd. De burgers en bedrijven moesten zelf bij de gemeente aankloppen met hun ideeën. Ook nu de gemeente open staat voor andere ideeën bereiken deze de gemeente niet allemaal even gemakkelijk. De gemeente heeft geen vast aanspreekpunt voor mensen die iets op het Zwitsalterrein willen beginnen. Ideeën komen daardoor via allerlei verschillende kanalen binnen. Dit maakt het voor de actieve burger ook niet gemakkelijk. Wanneer er één vast aanspreekpunt zou worden aangesteld binnen de gemeenten kunnen burgers en bedrijven gemakkelijker in contact komen met de gemeente. Daarnaast zou de gemeente naast haar commissie van experts een commissie van burgers kunnen aanwijzen die gezamenlijk bepalen wat er op het terrein komt. Alleen zo kan er een terrein ontstaan waar de omgeving achter staat. Ook zou de gemeente haar best moeten doen een eenheid uit te stralen. Een gemeente als ‘’meerkoppig monster’’ intern is goed en zorgt ervoor dat de gemeente scherp blijft. Naar buiten toe is het voor de burgers fijner wanneer ze een geheel uit stralen.

Door al het bovenstaande lijkt het misschien alsof de gemeente Apeldoorn burgerinitiatieven niet wil toelaten. Dit is echter niet het geval. De gemeente doet haar best, maar kan het nog niet. De functie van geïnterviewde 2, relatiemanager, laat zien dat de gemeente de contacten met bedrijven probeert te verbeteren. Ook zijn er stadsdeelmanagers door de gemeente aangesteld die het contact tussen burgers en de gemeente goed proberen te houden. De gemeente is in de afgelopen jaren dan ook wel degelijk verandert. Binnen de gemeenten willen mensen wel, het is alleen nog zoeken hoe. Geïnterviewde 2 beschrijft dit mooi: *‘’De rol van de stadsdeelmanager en relatiemanager zal niet meer nodig zijn als alles perfect zou functioneren. Dit zal echter nooit gebeuren. Je ziet wel dat we meer alternatieven aanbieden, dat we zeggen 20 meter mag niet maar 15 meter wel.’’* De gemeente zit in een leerproces en de volgende keer zou de gemeente dingen waarschijnlijk anders aanpakken, omdat ze van deze keer hebben geleerd. De gemeente zou echter altijd af moeten tasten naar wat de burgers van haar verlangen en in hoeverre zij hier in tegemoet kan komen. Een goede communicatie tussen de gemeente en de initiatiefnemers kan er in ieder geval voor zorgen dat burgers en gemeenten wederzijds meer begrip voor elkaar krijgen. Want zoals geïnterviewde 2 beschreef: *‘’Alles staat of valt met communicatie.’’*

# 5. DISCUSSIE, CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

In dit hoofdstuk worden de discussie, conclusie en aanbevelingen behandeld. Eerst wordt er naar de discussie gekeken. De discussie is opgedeeld in de drie deelvragen die aan het begin, in hoofdstuk 1, zijn gesteld. Per deelvraag wordt er een antwoord gegeven met behulp van de literatuurstudie en de verkregen resultaten. Waarbij de resultaten worden vergeleken met de gevonden literatuur. Na de discussie kan er een conclusie gegeven worden. Hierin wordt antwoord gegeven op de hoofdvraag van het onderzoek. Het hoofdstuk eindigt met aanbevelingen voor een volgend onderzoek. Hierin worden suggesties gegeven voor wat er een andere keer anders aangepakt zou kunnen worden en waar naar gekeken kan worden wanneer het onderzoek groter aangepakt zou worden.

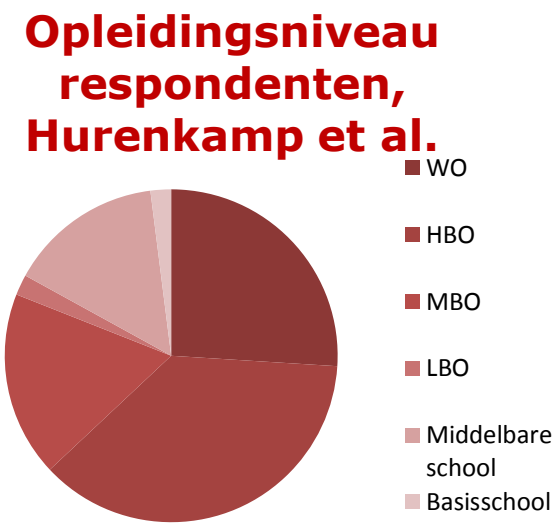
## 5.1 DISCUSSIE

### 5.1.1 WELKE VORMEN VAN BURGERINITIATIEVEN ZIJN ER EN HOE STARTEN ZE OP?

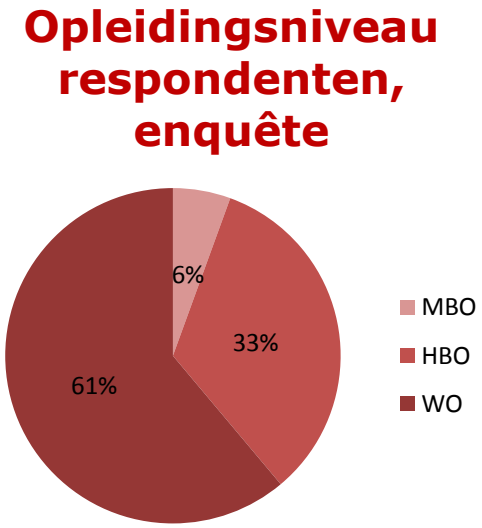
Burgerinitiatieven blijken moeilijk in categorieën in te delen. Zo hebben Arnstein (1969) of Hurenkamp et al. (2006) dit beiden al gedaan. Arnstein (1969) keek naar de mate van participatie, oftewel de verhouding tussen de rol van de burgers en van de overheid. Hurenkamp et al. (2006) deelden de burgerinitiatieven in naar de mate van intern en extern contact. Zowel Arnstein als Hurenkamp et al. hielden slechts rekening met één onderscheidende factor. Wanneer er naar verschillende aspecten van een burgerinitiatief wordt gekeken blijkt er geen enkel initiatief hetzelfde te zijn. Initiatieven verschillen onder andere in de mate van doelstelling, samenwerking, omvang, werkwijze en contact.

Wat betreft de verschillen in doelstelling zijn er bijvoorbeeld initiatieven opgezet die iets voor de oudere generatie in de wijk willen verbeteren maar ook initiatieven die zich richten op het verbeteren van een bijenpopulatie. Deze variatie aan doelstellingen komt doordat iedereen zijn eigen ideaal heeft. Zoals Heijden et al. (2011) hebben beschreven komen burgers met een initiatief omdat ze hun persoonlijke idealen willen verwezenlijken. Niet iedereen heeft dezelfde persoonlijke idealen waardoor er een diversiteit aan initiatieven ontstaat. Deze persoonlijke idealen zorgden er volgens Heijden et al. ook voor dat burgers er alles aan zullen doen een initiatief te laten slagen. Mensen beginnen of sluiten zich aan bij een initiatief omdat ze een persoonlijk ideaal willen verwezenlijken. Uit de enquête komt een soortgelijke conclusie naar voren. Het merendeel van de ondervraagden, 81%, gaf aan actief te zijn binnen het initiatief omdat ze iets wilden verbeteren in hun omgeving. Toch is het hebben van een ideaal niet de volledige verklaring voor het deelnemen aan een initiatief. Iedereen heeft immers wel idealen. Het sociale aspect speelt ook een belangrijke rol binnen de initiatieven. Dit sociale aspect kan mensen over de streep trekken actief te worden binnen een bepaalde wijk of gemeenschap. Het sociale aspect kan volgens Tonkens (2014) ook een drempel zijn. Dit omdat burgers altijd een soortgelijke burger op zullen zoeken, oftewel soort zoekt soort. Volgens Tonkens zullen burgers binnen een groep altijd overeenkomsten vertonen in leeftijd, etniciteit of opleiding. Burgers met overeenkomstige idealen, maar met andere eigenschappen zullen daardoor niet snel actief worden binnen hetzelfde initiatief (Tonkens, 2014). In de enquête is dit deels terug te vinden in het opleidingsniveau van de actieve burgers. Verreweg het grootste deel heeft een HBO of WO studie afgerond (zie figuur 16).

In 2006 hebben Hurenkamp et al. een vergelijkend onderzoek gedaan. Waaruit ook naar voren kwam dat verreweg het grootste deel van de actieve burgers een HBO of WO studie heeft afgerond (zie figuur 15). Er is ook een verschil tussen de resultaten van Hurenkamp et al. en de enquête. Uit de resultaten van Hurenkamp et al. komt naar voren dat het grootste deel van de actieve burgers een HBO studie heeft afgerond (zie figuur 15). Bij de enquête heeft het grootste deel van de burgers een WO studie afgerond (zie figuur 16).




Figuur 15: Opleidingsniveau Hurenkamp, Bron: Hurenkamp et al. 2006




Figuur 16: Opleidingsniveau Enquête

Ook verschillen initiatieven in werkwijze en formaliteit; waar bij het ene initiatief duidelijke regels zijn opgesteld, zijn soms ongeschreven regels voldoende om een initiatief goed te laten verlopen. Volgens Provan en Kenis (2008) is het belangrijk een balans te vinden tussen stabiliteit en flexibiliteit binnen een samenwerking. Doordat er binnen de verschillende initiatieven anders met regels wordt omgegaan ligt deze balans bij de verschillende initiatieven ook anders. Initiatieven met vastgestelde regels zullen stabieler zijn dan initiatieven zonder regels, maar ze zijn ook minder flexibel (Provan & Kenis, 2008). De behoeften naar deze twee aspecten blijken per initiatief te verschillen. Dit blijkt overigens niet afhankelijk te zijn van het aantal deelnemers. Grootschalige initiatieven met veel deelnemers kunnen met ongeschreven regels werken terwijl kleinschalige initiatieven die uit nog geen tien mensen bestaan soms werken met vastgestelde regels. Het wel of niet hebben van regels hangt volledig af van de behoeften van de actieve burgers. Een ander aspect wat ook verschilt per burgerinitiatief is de mate van samenwerking met de gemeente. Initiatiefnemers kunnen dit op verschillende manieren ervaren. Een bepaald initiatiefnemer moet genoegen nemen met minder contact dan een andere initiatiefnemer. Waar het ene initiatief vraagt om veel overleg of tijdrovende procedures, heeft een ander initiatief minder hulp van een gemeente nodig of kan het sneller van start gaan. De omvang van een initiatief kan hierin een belangrijke rol spelen. Hoe groter een initiatief, des te meer belanghebbende, des te langer de periode van idee tot verwezenlijking kan duren en hoe vaker en contact met een gemeente gezocht moet worden. De meeste initiatieven richten zich echter op een bepaalde wijk, waardoor de initiatieven toch vaak kleinschalig zijn.

Wanneer er toch naar een overeenkomst wordt gezocht binnen de burgerinitiatieven kan deze gevonden worden in de grootte van de burgerinitiatieven. Verreweg de meeste initiatieven bestaan uit niet meer dan 25 deelnemers. Waarbinnen de betrokken burgers over het algemeen maandelijks contact met elkaar hebben. Een verklaring voor de hoeveelheid deelnemers zou verklaart kunnen worden door iets wat Johnson en Johnson (2011) ooit hebben geschreven. Hoe groter een groep hoe makkelijker anderen meeliften. De prestaties van een groep zijn echter beter wanneer de groep kleiner is. Dit komt omdat groepsleden dan het gevoel hebben dat ze zelf meer moeten doen om te presteren. Als je dit vertaald naar de burgerinitiatieven blijkt dat een initiatief pas van de grond komt wanneer er maar weinig mensen meedoen. Alleen dan zullen mensen initiatief tonen en zelf de handen uit de mouwen willen steken. Een andere verklaring zou het sociale aspect kunnen zijn. Initiatieven zijn bijna altijd opgezet met een doel om iets in de omgeving te verbeteren, waarbij niet alleen eigen belangen worden behartigd maar ook de belangen van anderen. Mensen ondernemen dus actie om iets voor meerdere mensen te creëren, maar ook vanwege het sociale aspect. Het wekelijkse of maandelijkse praatje met mensen uit de buurt zorgt er onder andere voor dat mensen zich bij een initiatief aansluiten. Er ontstaat een gevoel van ons kent ons, wanneer de groep te groot wordt verdwijnt dit gevoel weer. Hurenkamp en Tonkens(2008) beschrijven dit aan de hand van lokale en nationale identificatie. *'lokaal burgerschap, dus op straat, wijk of stadsniveau, biedt betere kansen voor binding dan nationaal burgerschap"* (Hurenkamp & Tonkens, 2008, p. 38) Wat blijkt uit het bovenstaande is dat de verschillen uiteindelijk groter zijn dan de overeenkomsten, waardoor het niet zinvol lijkt om initiatieven te classificeren. De diversiteit van de initiatieven vormt een belemmering voor een eenduidige aanpak. Naast gestructureerde plannen is een zekere mate van flexibiliteit daarom belangrijk willen gemeenten goed samen kunnen werken met de initiatiefnemers.

### 5.1.2 Welke (mis)communicatie vindt er plaats tussen burgers en gemeenten?

Communicatie verandert, ook door de tijd. Gemeenten communiceren nu meer naar burgers dan vroeger. Ook communiceren ze anders, bijvoorbeeld met behulp van sociale media. De gemeente moet zich met haar communicatiemiddelen steeds aanpassen aan de vraag van de bewoners. Dat deze vraag constant verandert door de tijd zorgt ervoor dat gemeenten goed moeten inspelen op de veranderingen binnen de maatschappij. Daarnaast zijn er verschillende middelen die allemaal in een andere situatie gebruikt kunnen worden. Of zoals Ryfe (2002) en Woerkum (2002) al aangaven: Er is niet één communicatievorm die als beste aangewezen kan worden. Gemeenten kunnen op deze veranderingen inspelen door actief bezig te blijven met de behoeften, wensen en tevredenheid van burgers ten aanzien van de informatievoorziening.

Op dit moment zijn gemeenten nog niet in staat goed op deze behoefte in te gaan. Bij de communicatie tussen burgers en gemeenten treden dan ook een aantal knelpunten op. Zo treed er nog regelmatig verwarring op bij schriftelijke communicatie, omdat dingen verkeerd worden geïnterpreteerd. Door de verschillende achtergronden van mensen interpreteert iedereen dingen op een andere manier. Daarnaast maakt het ambtelijke taalgebruik de communicatie tussen burger en gemeente ook niet gemakkelijker. De zinnen zijn vaak lang en staan vol met ingewikkelde woorden. Ook wordt er van de burger verwacht dat hij verstand heeft van regelgeving en procedures binnen een gemeente, anders is de taal niet begrijpelijk. Deze ingewikkelde taal zorgt

ervoor dat mensen lastig contact op kunnen nemen met een gemeente. Vooral mensen met een lagere opleiding zullen brieven en andere communicatiemiddelen van de gemeente minder snel begrijpen. Ryfe (2002) benoemde dit aspect ook. Tijdens communicatie treed altijd ruis op, doordat de ontvanger van de boodschap een andere achtergrond heeft dan de gever van de boodschap. Volgens Ryfe (2002) zou deze ruis minder worden wanneer er duidelijk gecommuniceerd zou worden in begrijpelijke taal. Een taal die Ryfe ook wel beschrijft met de term Scholarly Literature. Een ander knelpunt in de communicatie tussen burgers en gemeenten is het gebrek aan een vast aanspreekpunt. Op dit moment ontbreekt een vast aanspreekpunt bij gemeenten waar burgers met hun vragen terecht kunnen. Voor verschillende vragen moeten burgers bij verschillende personen of afdelingen aankloppen. Hierdoor is het voor burgers niet duidelijk hoe ze contact op kunnen nemen met gemeenten.

Deze knelpunten kunnen verholpen worden door een aantal aanpassingen. Zo kan het gebruik van ambtelijk taalgebruik gereduceerd worden. Alleen officiële brieven hoeven in ambtelijke taal opgesteld te worden, brieven ter informatie kunnen in spreektaal verzonden worden. Ambtenaren moeten zich verplaatsen in de rol van de ontvanger willen zij een begrijpelijke brief versturen waarin de burger zich serieus genomen voelt. Daarnaast heeft, wanneer de mogelijkheid daar is, mondelinge communicatie, op een locatie of telefonisch, de voorkeur. Door mondeling te communiceren worden onduidelijkheden voorkomen. Ook kunnen burger en gemeente bij ingewikkelde kwesties sneller samen tot oplossingen komen. Gemeenten zouden hun websites ook kunnen verbeten, door ook daar de taal begrijpelijker te maken en eventueel aparte pagina's aan te maken waar duidelijke contactgegevens op te vinden zijn. Wanneer een gemeente op tijd, duidelijk en transparant communiceert wordt het voor burgers een stuk duidelijker.

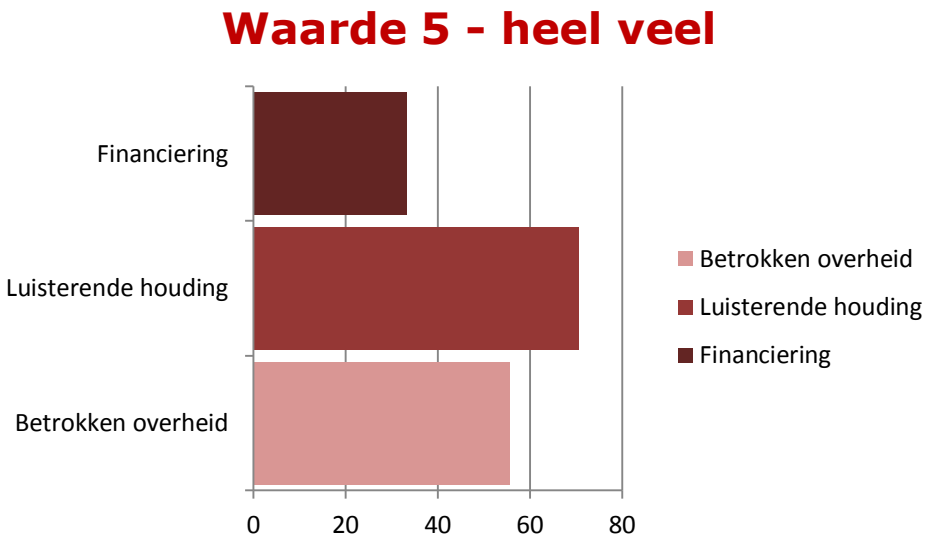
### *5.1.3 Hoe vindt miscommunicatie plaats bij het opstarten van burgerinitiatieven?*

Gemeenten zijn zoekende naar hoe ze het beste kunnen samenwerken met initiatiefnemers. De gemeenten willen wel, maar weten nog niet precies hoe. Onder andere hierdoor verschilt de samenwerking tussen initiatiefnemers en gemeenten per gemeente en per situatie. In sommige situaties hebben gemeenten maandelijks contact betreffende het initiatief, in andere gevallen is dit maar eens per drie maanden. Dit ligt niet zozeer aan de gemeenten, maar aan de initiatieven zelf. Het ene initiatief heeft meer ondersteuning van de gemeente nodig dan het andere initiatief. Bij het opstarten van een initiatief wordt er veel gecommuniceerd tussen gemeente en initiatiefnemers. Initiatiefnemers en gemeenten hebben via allerlei media contact: brieven, mails, telefonisch en gesprekken op locatie.

Ryfe (2002) en Woerkum (2002) benadrukten dat er niet één communicatiemiddel als beste aangewezen kon worden. Toch hebben de actieve burgers uit de enquête een duidelijke voorkeur voor een communicatievorm. Zij ervaren over het algemeen mondelinge communicatie als het prettigste communicatiemiddel. Dat mondeling communiceren een gemakkelijker communicatiemiddel is werd al door Woerkum (2002) beschreven. De deelnemers aan de enquête zijn in de meeste gevallen ook tevreden over de samenwerking met de gemeente. Er zijn echter ook gevallen aan te wijzen waarin dit niet het geval is of waar er knelpunten optreden. Zo kan er niet altijd mondeling gecommuniceerd worden. En zijn er bij zowel burgers als gemeenten nog onduidelijkheden. De gemeente weet niet wat ze van de initiatiefnemers kan verwachten en de initiatiefnemer begint vaak te naïef aan het project. Het goedkeuren van plannen

binnen de gemeente neemt veel tijd in beslag en initiatiefnemers moeten daarvan op de hoogte worden gebracht. Wanneer dit niet het geval is kan dit leiden tot onbegrip en verlies aan motivatie. Ook moeten initiatiefnemers nu nog vaak moeite doen voor ze een initiatief kunnen indienen. Er is vaak geen duidelijk aanspreekpunt waar ze heen kunnen met hun ideeën en de eisen waar een initiatief aan moet voldoen zijn vaak niet bekend. Wanneer een initiatief wordt ingediend voelen niet alle initiatiefnemers zich serieus genomen. Willen initiatiefnemers dat een idee in behandeling wordt genomen dan zullen zij daar veel moeite voor moeten doen. Ze zullen, vaak meerdere keren, zelf contact op moeten nemen met de gemeente. Gemeenten hebben daarnaast moeite met loslaten. Ze weten niet in hoeverre ze dingen aan burgers over kunnen laten en wanneer burgers iets willen ondernemen is dit niet altijd mogelijk. Soms zijn gemeenten te star en te streng wat betreft mogelijkheden. Een te welwillende overheid is ook niet goed. Wanneer een gemeente initiatieven voor burgers gaat bedenken slaat dit niet aan, omdat het initiatief dan niet door de burgers gedragen wordt.

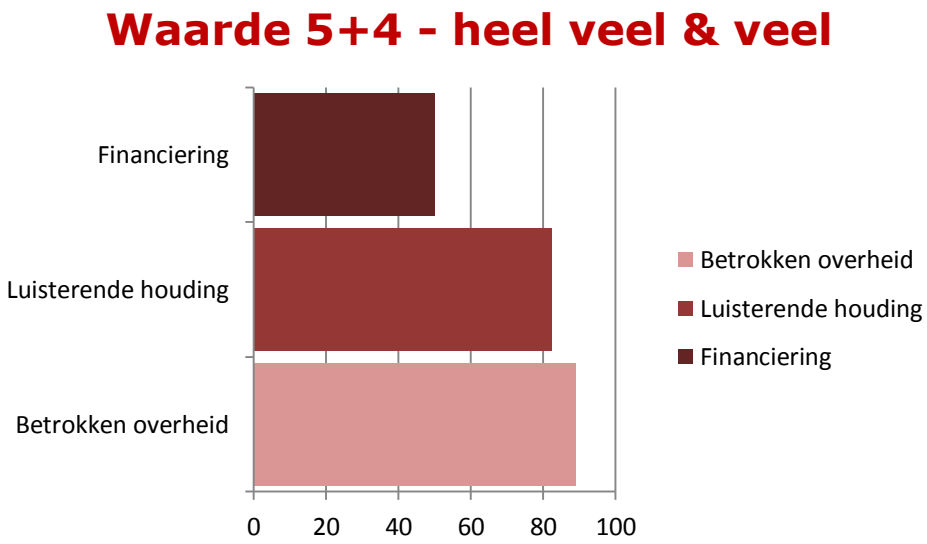
Voor deze knelpunten zijn meerdere oplossingen te bedenken. Het zou een verbetering zijn wanneer gemeenten elk initiatief afkomstig van burgers serieus bekijken. Wanneer ze dit doen en vervolgens goed beredeneren waarom het initiatief wel of niet geschikt is treedt er al meer begrip op vanuit de bevolking. Uit de enquête komt naar voren dat de burger vooral verlangt naar een betrokken en luisterende houding van de overheid. Volgens Hurenkamp et al. (2006) kunnen actieve burgers verlangen naar betrokkenheid, een luisterende houding en subsidie. Waarbij initiatiefnemers volgens Hurenkamp et al het meest verlangen naar betrokkenheid, minder naar een luisterende houding en het minst naar subsidie. Dat burgers minder verlangen naar subsidie komt ook in de enquête duidelijk naar voren. Dat burgers meet verlangen naar betrokkenheid ten opzichte van een luisterende houding komt niet naar voren. Een groter deel, 71% hecht heel veel waarde aan een luisterende houding. Dit ten opzicht van 56% van de deelnemers die heel veel waarde hechten aan een betrokken gemeente(zie figuur 17).




Figuur 17 Percentage actieve burgers dat als waarde een 5 geeft aan drie verschillende aspecten.

In dit geval lijkt een luisterende houding belangrijker gevonden te worden dan een betrokken overheid. Dit spreekt de conclusie van Hurenkamp et al. (2006) tegen. Wanneer het aantal burgers wordt opgeteld dat als waarde een 5 of 4, heel veel en veel, geeft aan één van de drie aspecten blijkt de conclusie van Hurenkamp et al. beter te kloppen. Wanneer dit wordt gedaan blijkt een groter percentage behoefte te hebben aan een betrokken overheid. Het verschil tussen de waarde die burgers geven aan een

betrokken overheid en een luisterende overheid is echter miniem, nog geen 7%(zie figuur 18). Hierdoor is het lastig te zeggen of actieve burgers meer waarde hechten aan een betrokken overheid of een luisterende houding. Dat actieve burgers aan beide waarde hechten komt wel duidelijk naar voren.




Figuur 108 Percentage actieve burgers dat als waarde een 5 of 4 geven aan drie verschillende aspecten.

Gemeenten zullen vooral moeten laten zien dat ze betrokken zijn en luisteren naar hun burgers. Ook wanneer het initiatief wordt afgewezen is het dus van belang dit op een goede manier over te brengen op de initiatiefnemer, zodat hij of zij zich serieus genomen voelt. Door in een begrijpelijke taal uit te leggen waarom iets niet kan en door samen te zoeken naar andere mogelijkheden krijgt de burger meer begrip voor de gemeente. Het begrip krijgen voor een gemeente hangt deels samen met het hebben van vertrouwen in een gemeente. Volgens Eshuis en Woerkum (2003) is het belangrijk dat de verschillende betrokkenen vertrouwen in elkaar hebben. Wanneer burgers de gemeente niet vertrouwen of gemeenten de burgers niet kan er niet goed worden samengewerkt. Dit vertrouwen ontbreekt nog wel eens. Wanneer er volgens Romp (2014) wordt gekeken naar een grote aanleiding voor het opstarten van burgerinitiatieven blijkt dit een gebrek aan vertrouwen te zijn. Burgers hebben vaak het gevoel het beter te kunnen doen dan de gemeente. Uit de enquête komt deze aanleiding echter nauwelijks naar voren. Slechts 3 van de 18 ondervraagden, een kleine 17%, gaven aan met het initiatief begonnen te zijn omdat ze ontevreden waren over plannen van de gemeente of vonden dat de gemeente te traag handelden.

Wanneer een initiatief door een gemeente wordt gezien als een goed idee is het belangrijk dat elkaars verwachtingen worden doorgesproken. Het is het belangrijk om met de verschillende betrokken partijen om tafel te gaan zitten. Bleijenberg et al. 2014 benoemden dit ook. Het initiatief heeft in hun ogen alleen een kans van slagen als beide partijen weten wat ze aan elkaar hebben. Bij twee derde van de initiatieven blijkt dit gebeurd te zijn. Gemeente en actieve burgers zijn samen om tafel gaan zitten voordat er met het project begonnen werd. Door in te zetten op een communicatie waarbij beide partijen van elkaars verwachtingen op de hoogte zijn is veel onbegrip te voorkomen. Iedereen weet dan immers wat hij van de ander kan verwachten. Gemeenten moeten in deze fase ook duidelijk maken dat processen binnen de gemeente veel tijd in beslag

kunnen nemen en dat het gerust nog twee jaar kan duren voordat een project daadwerkelijk gerealiseerd wordt. Het wordt voor initiatiefnemers ook gemakkelijker als er een vast aanspreekpunt komt waar ze met hun ideeën terecht kunnen. Dit kan een vast persoon zijn die ze kunnen bereiken, maar ook een website of een afdeling. Een betrokken gemeente onderhoudt het contact met haar burgers. Dit hoeft de gemeente echter niet zelf te doen. Een vrijwilliger of organisatie kan ook aangesteld worden als tussenpersoon tussen gemeente en initiatiefnemers. Op die manier kunnen de meeste vragen al beantwoord worden en de gemeente heeft hierdoor meer tijd heeft voor procedures. Alle bovengenoemde ‘’oplossingen’’ worden in de praktijk al toegepast bij enkele gemeenten. Gemeenten proberen daadwerkelijk beter te communiceren met actieve burgers. Gemeenten weten alleen nog niet goed hoe, waarbij een constant veranderende burger het er voor de gemeente ook niet makkelijker op maakt.

## 5.2 Conclusie

Nu de drie deelvragen beschreven zijn kan de hoofdvraag van dit onderzoek beantwoord worden:

*Wat zijn de oorzaken van de miscommunicatie tussen burgers en gemeenten, bij het opstarten van burgerinitiatieven in een wijk of gemeente?*

Dat er miscommunicatie optreed bij het opstarten van burgerinitiatieven kan vastgesteld worden. Het blijkt dat burgers gemeenten niet altijd begrijpen en dat gemeenten burgers niet goed begrijpen. De oorzaken van deze miscommunicatie zijn divers: te moeilijke taal, onjuiste verwachtingen of er zijn onduidelijkheden aan het begin van het proces. Toch zijn actieve burgers over het algemeen tevreden over de samenwerking met gemeenten. Gemeenten proberen dan ook om zo goed mogelijk te communiceren, het lukt alleen nog niet. De afstand tussen de gemeente en burgers is soms nog te groot. Al wordt deze afstand wel steeds meer verkleint, door gemeenten die dichter bij hun burgers willen komen te staan. De gemeente is wil wel, maar lukt het nog niet altijd. Dit is de grootste oorzaak van de miscommunicatie. Het gebrek aan de juiste kennis om goed te communiceren met de burgers. Deze kennis ontbreekt omdat burgerinitiatieven nog een vrij nieuw begrip zijn en gemeenten daardoor nog niet hebben kunnen experimenteren met verschillende methoden. Er is dus een gebrek aan ervaring binnen de gemeenten. De middelen zijn er, de wil ook nu alleen nog een juiste aanpak vinden. Dat deze juiste aanpak per initiatief verschilt maakt het er voor gemeenten niet makkelijker op. Wanneer er een zin geformuleerd wordt die antwoord geeft op de vraag luidt deze als volgt:

*Miscommunicatie tussen burgers en gemeenten wordt veroorzaakt door een gebrek aan ervaring bij gemeenten, compleet verschillende initiatieven en een steeds mondiger wordende burger. Hierdoor moeten gemeenten bij elk initiatief het wiel opnieuw uitvinden, wat leidt tot een zoekproces waarin de belangrijke rol van goede communicatie wel eens wordt vergeten.*

## 5.3 AANBEVELINGEN

Dit onderzoek bestond uit een literatuurstudie, document studie, een enquête en twee interviews. Doordat er voor dit onderzoek slechts acht weken stonden kunnen er zoals al eerder beschreven geen gegronde conclusies getrokken worden uit het onderzoek. Wanneer een soortgelijk onderzoek weer gedaan zou worden, maar dan in een groter tijdsbestek zijn er een aantal punten waar extra aandacht aan besteed zou kunnen worden. Zo is er waarschijnlijk nog meer wetenschappelijke literatuur te vinden op het gebied van communicatie, miscommunicatie en burgerinitiatieven. Binnen deze literatuur zijn misschien andere concepten te vinden die de huidige concepten tegenspreken. Iets wat vervolgens met een grootschalige enquête onderbouwt zou kunnen worden. Het houden van een grootschalige enquête zou veel kunnen bijdragen aan een volgend onderzoek, omdat dan conclusies getrokken kunnen worden die ook echt iets zeggen. Interessant zou het zijn wanneer deze enquête niet alleen bij actieve burgers zou worden afgenomen, maar ook bij mensen die actief zijn binnen een gemeente. Nu is vooral het perspectief van de initiatiefnemer belicht. Het onderzoek wordt interessanter wanneer dit perspectief naast het perspectief van de gemeente gelegd zou worden. Een andere aanbeveling zou zijn dat er in tegenstelling tot dit onderzoek ook gekeken wordt naar initiatieven die niet van de grond gekomen zijn. De burgers die bij deze initiatieven betrokken zijn hebben waarschijnlijk andere gedachten dan de nu geïnterviewde burgers. Daarnaast is het ook interessant om meerdere voorbeelden in het onderzoek te betrekken, door middel van case studies. Er zijn een aantal punten die anders zouden kunnen in een volgend onderzoek, dingen die nu misschien al anders aangepakt hadden kunnen worden maar ook punten waar toch echt veel meer tijd voor nodig is.

# 6. BIBLIOGRAFIE

## 6.1 LITERATUUR EN DOCUMENTEN


Arnstein, R. (1969). A Ladder Of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners, 35*(4), 216-224.

Beukenholdt-ter-Mors, Daemen, & Schaap. (2002). *Participatiebevordering in het Nederlands Openbaar Bestuur,1975-2000.* Rotterdam: Centre for Local Democracy (CLD).

Bighelaar, S. v., & Akkermans, M. (2013). *Gebruik en gebruikers van sociale media.* Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.

Bos, M., & Taanman, R. (2013). *Verkenning: taxonomie van milieurelevante maatschappelijke initiatieven.* Leiden: Instituut maatschappelijke innovatie(IMI).

Coninx, I., Kruit, J., & During, R. (2013). *De ongehoorzame overheid. Een verkenning van discoursen van gemeentelijke overheden over burgerinitiatieven.*

Eshuis, J., & Woerkum, C. v. (2003). Trust and monitoring in governance processes: lessons from landscape management by farmers in a Dutch municipality. *Journal of Environmental Policy & Planning*(4), 379–396.

Gemeente Apeldoorn. (2013(1)). *De Zwitsal Vlijtseweg 130 Apeldoorn, ruimtelijke en cultuurhistorische waardering van karakteristieke bebouwing .* Apeldoorn: Gemeente Apeldoorn.

Gemeente Apeldoorn. (2013(2)). *Welkom in Vlijtsepark.* Apeldoorn: Gemeente Apeldoorn.

Gemeente Bergeijk. (2010). *Leidraad voor burgerparticipatie in de gemeente Bergeijk .* Bergeijk: Gemeente Bergeijk.

Heijden, J. v., Dam, R. v., Noortwijk, R. v., & Salverda, I. (2011). *Experimenteren met burgerinitiatief, van Doe-het-zelf naar Doe-het-samen Maatschappij.* Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Hetem, R., & Straatman, S. (2011). *Ondersteuning Burgerinitiatieven door Steunpunt Vrijwilligerswerk.* Utrecht: MOVISIE.

Hurenkamp, M., & Tonkens, E. (2008). *Wat vinden burgers zelf van burgerschap?, Burgers aan het woord over binding, loyaliteit en sociale cohesie.* Den Haag: NICIS Institute.

Hurenkamp, M., Tonkens, E., & Duyvendak, J. (2006). *Wat burgers bezielt.* Amsterdam/ Den haag: Universiteit van Amsterdam / NICIS Kenniscentrum Grote Steden.

Jager-Vreugdenhil, M. (2011). Spraakverwarring over participatie. *Journal of Social Intervention*(20,1), 76-99.

Johnson, D., & Johnson, F. (2011). *Groepsdynamica, theorie en vaardigheden.* Amsterdam: Pearson Education Benelux.

Jong, E. d. (2014). *De Zorg Samen Buurt genereert energie .* Aedis-Actis, Kenniscentrum Wonen-Zorg.

Joosten, P. (2014). Burgers twitteren niet met de gemeente. In D. Kok, *Digitale Dialoog, De sociale media-almanak voor gemeenten* (pp. 37-42). Delft: Academische Uitgeverij Eburon .

Kanne, P., Berg, J. v., & Albeda, H. (2013). *Niet iedereen is toe aan de participatiesamenleving, Handreiking voor een gesegmenteerde doe-democratie-strategie .* TNS NIPO.

Leyenaar, M. (2009). *De burger aan zet, Vormen van burgerparticipatie: inventarisatie en evaluatie.* Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Lowndes, V., & Pratchett, L. (sd). *CLEAR: Understanding Citizen Participation in Local Government – and How to Make it Work Better .* Leicester: De Montfort University.

Loyens, K., & Walle, D. S. (2006). *Methoden en technieken van burgerparticipatie: strategieen voor betrokkenheid van burgers bij het federaal plan duurzame ontwikkeling.* Leuven: Instituut voor de Overheid .

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (2013). *De doe democratie, Kabinetsnota ter stimulering van een vitale samenleving.* Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (2014). Aanpak knellende regels vrijwilligers en burgparticipatie. Den Haag.

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties; Directie openbaar bestuur en democratie; Cluster Democratie en Burgerschap. (2010). *Help een burgerinitiatief!* Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Oude Vrielink, M., & Verhoeven, I. (2011). Burgerinitiatieven en de bescheiden overheid. *Beleid en Maatschappij*, 377-387.

Provan, K., & Kenis, P. (2008). Modes of Network Governance: Structure, Management and Effectiveness. *Journal of Public Administration Research and Theory*(18), 229-252.

Ryfe, D. (2002). The Practice of Deliberative Democracy: A study of 16 Deliberative Organizations. *Political Communication*, 359-377.

Tian, Y. (2011). Communication Behaviors as Mediators: Examining Links Between Political Orientation, Political Communication, and Political Participation. *Communication Quarterly*(3), 380-394.

Tonkens, E. (2009). *tussen Onderschatten en Overvragen, actief burgerschap en activerende organisaties in de wijk.* Amsterdam: Sun-Trancity.

Tonkens, E. (2014). Vijf misverstanden over de participatiesamenleving. *Trouw*.

Tops, P., & Zouridis, S. (2000). *Burgers en overheidscommunicatie.* Brabant: Commisie Toekomst Overheidsorganisatie.

Verhijde, M., & Bosman, M. (2013). *Regel die burgerinitiatieven.* Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Wagemans, M. (2011). Het verschil tussen beweging en verandering. In J. v. Heijden, R. v. Dam, R. v. Noortwijk, & I. Salverda, *Experimenteren met burgerinitiatief, van Doe-het-zelf naar Doe-het-samen Maatschappij* (pp. 46-49). Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Wetenschappelijke Raad van het Regeringsbeleid. (2012). *Vertrouwen in burgers.* Amsterdam: Amsterdam University Press.

Woerkum, C. v. (2002). Orality in environmental planning. *European Environment*, 160-172.

Zuylen, J. v., Heijden, J. v., Mark, L. v., & Meiresonne, A. (2007). *Help!een burgerinitiatief.* InAxis, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

## 6.2 WEBSITES

Admiraal, T. (2014). *Loslaten is niet eenvoudig*. Opgeroepen op januari 22, 2015, van De Gemeente: http://degemeente.nl/loslaten-niet-eenvoudig

*Begrippen*. (sd). Opgeroepen op december 6, 2014, van Tussen taal en beeld: http://www.tussentaalenbeeld.nl/A38.htm

Bekkers, H. (2014). *Doe-democratie kan toe met oude subsidie*. Opgeroepen op januari 8, 2015, van Binnenlands Bestuur: http://www.binnenlandsbestuur.nl/bestuur-en-organisatie/nieuws/doe-democratie-kan-toe-met-oude-subsidie.9452061.lynkx

Bleijenberg, C., Aarts, N., & Renes, R. (2014). *Niet meer, maar betere gesprekken tussen overheid en burgers zijn nodig*. Opgeroepen op januari 6, 2015, van Sociale vraagstukken: http://www.socialevraagstukken.nl/site/2014/11/24/niet-meer-maar-betere-gesprekken-tussen-overheid-en-burgers-zijn-nodig/

Boonstra, W. (2013). *Burgerinitiatieven roepen vragen op bij gemeenten*. Opgeroepen op november 5, 2014, van Binnenlands Bestuur: http://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/nieuws/burgerinitiatieven-roepen-vragen-op-bij-gemeenten.8802924.lynkx

Bouwmans, H. (2014). *Burgerinitiatieven te snel afgewezen*. Opgeroepen op januari 8, 2015, van Bestuur en Organisatie: http://www.binnenlandsbestuur.nl/bestuur-en-organisatie/nieuws/burgerinitiatieven-te-snel-afgewezen.442876.lynkx

*Buurtmoestuin Wijk 5: 'We give peas a chance'*. (sd). Opgeroepen op November 13, 2014, van Transition Town Deventer: http://deventer.transitiontowns.nl/?p=10726

Dollevoet, E. (2013). *miscommunicatie*. Opgehaald van ellendollevoet: https://ellendollevoet.wordpress.com/category/coth/

DROOM. (sd). *Bewoners betrokken bij uitwerking NRU-Plannen*. Opgeroepen op januari 15, 2015, van De Randweg Overvecht op Maat (DROOM): https://sites.google.com/site/nruovervecht/home

*Een volleybal-net voor ons pleintje*. (sd). Opgeroepen op november 13, 2014, van participatiekaart.nl: http://www.participatiekaart.nl/nijmegen/een-volleybal-net-voor-ons-pleintje/

Gemeente Apeldoorn. (sd). *Dorpen en Wijken*. Opgeroepen op januari 16, 2015, van Apeldoorn: http://www.apeldoorn.nl/ter/digitaalloket/Wonen-en-uw-buurt/Dorpen-en-wijken.html

Gemeente Geertruidenberg. (2014). *Stappenplan burgerinitiatieven April 2014*. Opgeroepen op janauari 20, 2015, van Gemeente Geertruidenberg: http://www.geertruidenberg.nl/inwoner/beleidsstukken_3761/item/stappenplan-burgerinitiatieven-april-2014_85697.html

Gemeente Tiel. (sd). *Tiel communiceert*. Opgeroepen op januari 20, 2015, van Tiel communiceert: http://tielcom.buurtpreventietiel.nl/publicaties/publicaties.php

Gemeente Zwijndrecht. (2014). *Gemeente werkt aan meer vertrouwen van inwoners*. Opgeroepen op januari 22, 2015, van Gemeente Zwijndrecht: http://www.zwijndrecht.nl/Bestuur_en_Organisatie/Uitvoeringsprogramma_2014_2018/In_gesprek_met_de_gemeenteraad_over_snel_uitvoerende_idee%C3%ABn/Gemeente_werkt_aan_meer_vertrouwen_van_inwoners

Goed Opgelost! (2014). *Begrijpelijke taal op website van gemeente Best*. Opgeroepen op januari 22, 2015, van Goed Opgelost! goed voorbeeld doet goed volgen: http://goedopgelost.overheid.nl/begrijpelijke-taal-op-de-website-van-gemeente-best/

*Kabinet: overheidsparticipatie bij doe-democratie*. (2013). Opgeroepen op november 24, 2014, van Rijksoverheid Nieuws: http://www.rijksoverheid.nl/nieuws/2013/07/09/kabinet-overheidsparticipatie-bij-doe-democratie.html

Kamp, J. v. (2014). *6 do's & dont's voor omgevingscommunicatie met betrokken bewoners*. Opgeroepen op januari 24, 2015, van Frankwatching: http://www.frankwatching.com/archive/2014/12/11/6-dos-en-donts-voor-omgevingscommunicatie-met-betrokken-bewoners/#more-320300

Klomp, F. (2014). *Burgerinitiatieven stimuleren eigen kracht*. Opgeroepen op januari 10, 2015, van HoogenLaag.nl: http://www.hoogenlaag.nl/lokaal/burgerinitiatieven_stimuleren_eigen_kracht_3367834.html#.VKvTqCuG_ZE

Knaapen, B. (sd). *Het burgerinitiatief: 5 tips*. Opgeroepen op januari 23, 2015, van CorporatieNL: http://www.corporatienl.nl/burgerinitiatief-en-de-professional/

Movisie. (2013). *De Ideeënmakelaar als succesvolle stimulator van burgerparticipatie*. Opgeroepen op januari 10, 2015, van Movisie: https://www.movisie.nl/artikel/idee%C3%ABnmakelaar-succesvolle-stimulator-burgerparticipatie

Ommeren, C. v. (2010). *In de huid van de burger*. Opgeroepen op janauari 22, 2015, van Basisonline: http://www.basis-online.nl/index.cfm/1,133,521,0,html/In-de-huid-van-de-burger

Oosten, J. (2014). *Meedoen is voor iedereen belangrijk!* Opgeroepen op november 18, 2014, van Samen laden wij Zwitsal: http://www.zwitsalapeldoorn.nl/content.php?p=249

*Over ons*. (sd). Opgeroepen op november 13, 2014, van Thuisafgehaald: http://www.thuisafgehaald.nl/over-ons/item42196

*Overheidscommunicatie*. (sd). Opgeroepen op december 6, 2014, van Rijksoverheid: http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/overheidscommunicatie

Peerbolte, P. (2014). *Zwitsal pitch in Gigant!* Opgeroepen op december 16, 2015, van Apeldoorndirect: http://www.apeldoorndirect.nl/netwerk/zwitsal-pitch-in-gigant_20140308#.VMUGLv5wv-k

Post, U. (2013). *Duurzame burgerinitiatieven: hype of kansrijke beweging?* Opgeroepen op januari 22, 2015, van duurzaamgebouwd.nl: http://www.duurzaamgebouwd.nl/interviews/20131211-duurzame-burgerinitiatieven-hype-of-kansrijke-beweging

Rijksoverheid. (2014). *Burgerinitiatieven in 94% van alle gemeenten*. Opgeroepen op januari 15, 2015, van Rijksoverheid, Nieuws: http://www.rijksoverheid.nl/nieuws/2014/10/30/burgerinitiatieven-in-94-procent-van-alle-gemeenten.html

Rijksoverheid. (sd). *Overheidscommunictie, Kwalitatief onderzoek*. Opgeroepen op november 11, 2014, van Rijksoverheid: http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/overheidscommunicatie/informatie-voor-professionals/communicatieonderzoek/kwalitatief-onderzoek

Romp, W. (2014). *Hfst 2. Groei van bewonersinitiatieven.* Opgeroepen op januari 22, 2015, van Op weg naar de doe-democratie: http://duurzameomgevingskwaliteit.nl/op-weg-naar-de-doe-democratie/hfst-2-groei-van-bewonersinitiatieven/

Tilburg, A. v. (2014). *Kansen voor burgerinitiatieven in crisistijd*. Opgeroepen op januari 22, 2015, van Kennisland: https://www.kl.nl/opinie/kansen-voor-burgerinitiatieven-in-crisistijd/

*Troonrede 2013*. (2013). Opgeroepen op November 3, 2014, van Rijskoverheid: http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/toespraken/2013/09/17/troonrede-2013.html

*TT Nederland*. (sd). Opgeroepen op november 13, 2014, van Transition Towns Nederland: http://transitiontowns.nl/voorpagina

Twist, M. v., Steen, M. v., & Karré, P. (2009). Als burgers het heft in eigen handen nemen:van representatieve naar doe-het-zelf democratie. *Res Publica*, 521-535.

Uhlenbeck, J. (2009). *Behandel de burger alsof het je partner is*. Opgeroepen op januari 15, 2015, van Platform 31, archief Nicis Institute: http://nicis.platform31.nl/Wat_doen_wij/Verspreiding/Docbank/Bestuur/Participatie/Burgerparticipatie/Behandel_de_burger_alsof_het_je_partner_is

*Van groen burgerinitiatief naar bekroond miljoenenbedrijf*. (2014). Opgeroepen op november 4, 2014, van RTLZ: http://www.rtlnieuws.nl/economie/toekomstmakers/van-groen-burgerinitiatief-naar-bekroond-miljoenenbedrijf

*Welkom bij de Transitie Steden van Nederland*. (2008). Opgeroepen op januari 16, 2015, van Transition Towns Nederland, netwerk voor lokale Transitie in Nederland: http://transitiontowns.nl/

*woorden-boek.nl*. (sd). Opgeroepen op december 6, 2014, van http://www.woorden-boek.nl/woord/communicatie

## 6.3 Nieuwswebsites en Kranten

ANP. (2015). *Geen vertrouwen in geïntimideerde burgemeester*. Opgeroepen op januari 23, 2015, van Gemeente.nu: http://www.gemeente.nu/Bestuurszaken/Nieuws/2015/1/Geen-vertrouwen-in-geintimideerde-burgemeester-1690687W/

Burgergroep wil Zwitsal overnemen. (2013, november 28). *De Stentor*.

*De complete regeringsverklaring*. (2010, Oktober 26). Opgeroepen op November 3, 2014, van NOS: http://nos.nl/artikel/193900-de-complete-regeringsverklaring.html

de Gelderlander. (2014). *Fonds voor burgerinitiatieven in Wijchen*. Opgeroepen op januari 9, 2015, van de Gelderlander: http://www.gelderlander.nl/regio/wijchen-beuningen/fonds-voor-burgerinitiatieven-in-wijchen-1.4670740?ls=pl

De Stentor. (2013(1), november 28). Burgergroep wil Zwitsal overnemen. *De Stentor*.

De Stentor. (2013(2), december 12). Politiek aarzelt over vrijheid op Zwitsal. *De Stentor*.

De Stentor. (2014, december 4). Apeldoorn: techniekles in Zwitsal slaat aan. *De Stentor*.

De Stentor. (2015(1), januari 15). Burgers hopen op experiment Zwitsal Apeldoorn. *De Stentor*.

De Stentor. (2015(2), januari 17). Massale belangstelling voor Real-X. *De Stentor*.

Eindhovens Dagblad. (2014). *Opinie - Slechte communicatie over asielzoekers*. Opgeroepen op januari 22, 2015, van ED.nl: http://www.ed.nl/mening/opinie-slechte-communicatie-over-asielzoekers-1.4581037

Es, R. v. (2011). *Gemeente schrijft onduidelijk*. Opgeroepen op januari 22, 2015, van omroepwest.nl: http://www.omroepwest.nl/nieuws/20-12-2011/gemeente-schrijft-onduidelijk

Gessel, M. v. (2015). *Idee van Lucas (14) en Joris (12) wordt werkelijkheid: voormalige milieustraat wordt fietscrossbaan*. Opgeroepen op januari 14, 2015, van Dichtbij: http://www.dichtbij.nl/eindhoven/regio/artikel/3843260/idee-van-lucas-14-en-joris-12-wordt-werkelijkheid-voormalige-milieustraat-wordt-fietscrossbaan.aspx

Lans, J. v. (2014). 'Vertrouwen in de gemeente Amsterdam staat op het spel'. *Het Parool*.

Omroep Brabant. (2007). *Slechte communicatie binnen gemeente Moerdijk*. Opgeroepen op janauri 22, 2015, van Omroep Brabant: http://www.omroepbrabant.nl/?news/88227732/Slechte+communicatie+binnen+gemeente+Moerdijk.aspx

RTV Oost. (2014). *Investering van 5 miljoen voor dertien burgerinitiatieven in Noord-Oost Twente*. Opgeroepen op januari 9, 2015, van RTV Oost: http://www.rtvoost.nl/nieuws/default.aspx?nid=206499

# 7. BIJLAGE

In dit hoofdstuk zijn de bijlagen zichtbaar. De gehouden interviews en de resultaten verkregen met de enquête worden hier weergegeven. In het eerste deel van het hoofdstuk staan de uitgewerkte interviews. Het tweede deel bevat een tabel met daarin de antwoorden van de verschillende respondenten.

## 7.1 INTERVIEWS

### *7.1.1 1E INTERVIEW*

Interview met geïnterviewde 1, oprichter van de energiefabriek, op 9 januari 2015, tussen 13.00 en 14.20

De energiefabriek is een initiatief dat veel groter is dan andere initiatieven. Normaal zie je kleinschalige initiatieven die op wijkniveau ontstaan. Dit is iets anders.
Ik ben met het idee van de energiefabriek gekomen omdat ik vond dat er een platform moest komen tussen burgers en gemeente die alle verschillende initiatieven bij elkaar brengt. Niet alleen burger en gemeente, maar ook bedrijven/ economie spelen een belangrijke rol. Iedereen krijgt een rol in de participatie maatschappij. Het doel van de energiefabriek is het samenbrengen van 4 pijlers: onderwijs, bedrijven, burgers en de overheid. Want met burgers alleen kom je er niet, zij willen wel maar weten niet meer hoe.

Ik houdt van reflecteren. Daarom kijk ik ook steeds terug op wat ik nu heb gedaan. Ik schrijf het op zodat ik of anderen later daar naar kunnen kijken en kunnen zeggen dit ging goed en dit niet. Dit is ook waarom ik het leuk vind als er studenten naar kijken met een frisse blik.

Ik houdt van schrijvende en verbeeldende media. Dat is waarom ik visie en concept samen heb gebracht op een afbeelding/plattegrond. Hierop staan mijn en andermans gedachten over het toekomstige terrein afgebeeld. Zoals je ziet willen wij veel met duurzame energie en techniek gaan doen, maar we laten ook ruimte over voor wat landbouw.

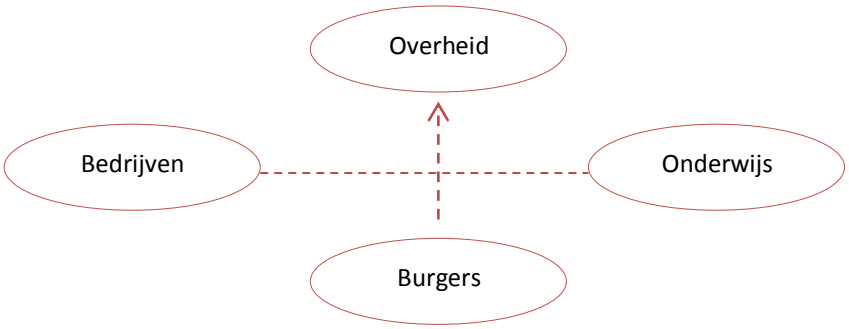
Wat er achter initiatieven van onderop zit is dat wij nu uit systemen gegooid worden, waardoor we zelf met oplossingen willen komen. Wij kunnen allen werken binnen gesloten ketens (vroeger nomaden). Nu zijn communities uit elkaar gerukt. Door de enorme systemen die we bedacht hebben in de loop van de jaren kon alles blijven draaien. Nu is dat ten einde. Door social media weten we wat we willen en niet willen en dat we als bevolking, als systeem, niet meer in stand zijn. Op een moment dat burgers uit een systeem worden gegooid zeggen ze we gaan het zelf doen. Dit zelf doen is nu echter nog alleen op wijk of dorpsniveau, waar ons kent ons. Het moet een keer gaan kantele naar een grotere stad, waar sprake is van anonimiteit. Dat maakt Apeldoorn zo'n leuke locatie.

Het idee van de energiefabriek is ontstaan op het moment dat de gemeente een tijdelijke invulling van 10 jaar op het terrein wilde, nadat het ontwikkelen van huizen geen optie meer was. Ik zie het als een proefproject voor de nieuwe samenleving. De ambitie is het hele terrein energie neutraal te krijgen. Dit kost geld, maar de gemeente is blut. Dus moet er ruimte komen voor vrije ontwikkeling op het terrein. Je moet wel faciliteren,

alles in banen leiden, om zo keten tussen de verschillende bedrijven op het terrein te stellen. De gemeente wilde het plan eerst niet, ze zeiden wij zeggen geen nee, maar ja zeiden ze ook niet. De gemeente heeft geen hoger onderwijs in de stad en roept al jaren dat ze de studenten terug wilden halen. Dus toen hebben we de TU Eindhoven erbij gehaald met 28 studenten, die aan het gebied gekoppeld zijn. We kregen toen een gebouwtje op het terrein, daar zitten we nu, waar we voor een half jaar studenten mochten huisvesten. Tegelijkertijd moesten er andere ideeën komen, omdat de deur anders na een half jaar weer op slot ging. We besloten het terrein open te gooien voor publiek, voorheen was het terrein gesloten. Na een half jaar kon de gemeente vervolgens het terrein niet meer dichtgooien dus heeft de energiefabriek een verlenging van 3 jaar gekregen.

Het terrein is opengesteld voor iedereen die iets wil doen/betekenen voor de participatiemaatschappij, voor meer dan 1 (persoon).

Energiefabriek is een platform voor de 4 pijlers. Ik ben van een bedrijf (hollandertechniek), ben gestart en heb dit aan de andere 3 pijlers gegeven. Burgers hebben vervolgens EVA opgestart op 1/9/14. Een entiteit moest het middelpunt vormen tussen de cirkel met de vier pijlers, die ook zelf allemaal een kern moeten hebben.




Daarna zijn er nog een aantal dingen gebeurt. Er werd een bestuur opgesteld door professionals uit de stad, mensen die dagelijks met dit soort samenlevingen/aspecten te maken hebben. We wilden de portier weer terug, om zo het terrein open te kunnen stellen. Zijn mensen met een beperking, die kunnen dan koffie zetten, schoonmaken maar ook de poort open maken als dagbesteding. We zijn ook een proef begonnen met het bouwen van technische dingen, samen met studenten.

Ik ben hier op 11 februari vorig jaar begonnen op het terrein. De gemeente vond het erg lastig om individuele gebouwen te verhuren voor verschillende termijnen en voor het plaatsen van zonnepanelen. Dit was een kantelpunt in de samenwerking, gebeurde in de zomer. Op dat moment ging men (de gemeente)de boel bevriezen.
De overheid is gewend om lineair te denken. Terwijl er zowel bij burgers, bedrijven als onderwijs behoefte was naar het idee. We zijn toen naar het college gestapt met de vraag of het systeem aangepast mocht worden, integraal, omdat de ambtenaren vast zaten. We wilden geen antwoord maar en dialoog, dit proces is nu gaande. Vanmiddag hebben we weer een gesprek met het bestuur. De bestuurders moeten zich bewust worden dat de ambtenaren het niet meer op moeten lossen, Zij kunnen dat namelijk niet meer binnen hun bestaande kaders. Het bestuur zij altijd prima aan we doen, maar ambtenaren liepen vast. Je hebt namelijk bestuur, ambtenaren en een raad in een gemeente. Het was een proces van trial and error. Het bestuur is nu aan de beurt om het proces te kantelen. Als straks ook het bestuur nee zegt, naast de ambtenaren

stappen we naar de raad. Die zegt hoogstwaarschijnlijk ja, omdat zij nu zeggen wij willen het. Het bestuur zegt dat ook, maar kunnen het niet echt. Als ook de raad niet gaat kantelen zijn we weer terug bij af. Dan moeten we wat nieuws gaan bedenken.
Het is nu ook zo dat er wat tegenstrijdigheden binnen de gemeente zijn. De wethouder waar wij mee te maken hebben zegt nee, de wethouder van het onderwijs zegt ja. De overheid komt er steeds meer achter dat zij niet de enige zijn die het voor het zeggen hebben. Door met zijn alle om tafel te zitten kan de gemeente geen nee meer zeggen, omdat de andere 3 pijlers ja zeggen.

It, cleantech, zorg, toerisme opdeling binnen bedrijven. Binnen die sectoren is er een samenwerkingsverband. We moeten sturen dat deze sectoren gaan samenwerken op kennisontwikkeling en kennisdelen. Na hun 18e verdwijnen jongeren uit de stad en die komen op dit moment niet meer terug. Dus de stad moet studenten die afgestudeerd zijn weer terug trekken. Studenten komen alleen terug als er banen zijn, dus banen moeten beschikbaar komen. Dit kan alleen als je samenwerkt dan kan iedereen een beetje bieden.

Basis onderwijs, voortgezet onderwijs, hbo/wo. Die zijn aan elkaar verbonden doordat je op bo en vo al onbewust gestuurd wordt, maar slechts in bepaalde vakken, je krijgt een gekleurd beeld. Hoe eerder mensen weten wat ze willen doen later, hoe beter ze er in worden. (voorbeeld: jongens uit de dorpen/boerderij zijn veel beter in techniek dan de andere die hier werken). Daarom willen wij op het Zwitsalterrein een omgeving creëren waar basis onderwijs leerlingen kunnen zwerven door de maatschappij. Zodat zij weten wat ze later kunnen doen en waar hun interesses liggen. Er moet zowel een verticaal als horizontaal verband komen. Niet allen tussen basis onderwijs, voortgezet onderwijs en hbo/wo maar ook tussen de verschillende scholen op het basis onderwijs en voortgezet onderwijs moet beter samengewerkt worden. Doel is onderwijs bieden van 0 tot 18 jaar , daarvoor moeten we eerst wat barrières doorbreken.

Als mensen willen is het een kwestie van doen, en dan heel klein beginnen en zo aantonen dat het werkt. De burger is nog niet in staat om het spel te spelen. Die kan nog niet plaats nemen in de boardroom, omdat hij te lang niet zelf heeft mogen nadenken. De gemeente wil loslaten, en zegt ook dat ze dat doen, maar durven vervolgens niet.

Je moet niet om financiering vragen, ik heb ook geen subsidie aangevraagd, ik doe alles met 0 euro. Een overheid die open staat is veel belangrijk. Alles zit nu vol en het bruist hier nu van levendigheid. De overheid gaat alleen maar denken en doen als er geld beschikbaar is.

Ik opereer nu onder de radar, omdat ik alleen op deze manier mensen kan stimuleren wanneer dat nodig is. Als ik nu alles laat zien zullen mensen niet het hele proces mee willen doorlopen. Pas wanneer ik over de helft ben en burgers en bedrijven zien dat dit inderdaad de beste weg is zullen ze mee willen doen.

### *7.1.2 2E INTERVIEW*

Interview met geïnterviewde 2, relatiemanager bedrijven bij de gemeente Apeldoorn, op 9 januari 2015, tussen 14.35 en 15.55

Ik ben relatiemanager bedrijven binnen de gemeente Apeldoorn. Dit is eigenlijk een bedrijfsfunctionaris tussen gemeente en bedrijven. Apeldoorn heeft een topsectoren beleid. Zorg, vrije tijd, IT en maakindustrie zijn topsectoren. Ik heb de maakindustrie. Vragen gaan echt over alles. Heel veel diversiteit van onderwerpen en zo kom ik dus ook bij Zwitsal terecht. Vanuit het topsectoren beleid dus. Voornamelijk bedrijven vanuit duurzaamheid en clean tech doen nu actief dingen samen op het Zwitsalterrein. Rol is breder dan alleen voor deze bedrijven op het terrein. Ik ben er echt voor de bedrijven en eigenlijk niet voor de gemeente. Ik maak overigens deel uit van een intern projectteam waar heel veel verschillende disciplines in zitten.

Als ik overigens over wij spreek heb ik het over de gemeente.

Ik zal eerst even wat vertellen over de historie, dat lijkt me wel handig. Zwitsal is een van oorsprong Apeldoorns bedrijf dat begon op de Deventerstraat en uiteindelijk aan de Vlijtseweg terecht is gekomen. Na een aantal jaren werd het bedrijf overgenomen, waarna het vervolgens ging verhuizen naar Oss.
Apeldoorn vond het terrein strategisch erg mooi liggen omdat de kanaalzone een van de strategische projecten in Apeldoorn is. Alle bedrijven die daar aan hebben gezeten vormen een strategische corridor van allerlei bedrijven. Apeldoorn wilde daar geen zware industrie hebben, dus kochten het over, om dit voor te zijn. Dat de kanaalzone belangrijk is voor de gemeente Apeldoorn is zichtbaar in de hoeveelheid tijd en geld de gemeente in de kanaalzone heeft gestopt om het op te knappen.
Zwitsal is eigenlijk onderdeel van het Vlijtsepark. Apeldoorn heeft het aangekocht maar heeft gen rooie cent. Eerste plan alles platgooien en dan woningbouw. Dit ging niet lukken in de huidige economie, maar men zag wel in dat het een mooie locatie was. Nu had de gemeente geen geld en geen duidelijke stip op de horizon ,zoals ze voorheen toch eigenlijk altijd hadden gehad. We besloten dat we de komende 10 jaar het terrein organisch wilde laten ontstaan met behulp van de maatschappij. Er werden plannen bedacht. Op het oude
Wassink terrein komt een park, de Remehafabriek gaat weg en er komt woningbouw over 3-5 jaar en de oude kwekerij wordt ook deels woningbouw.
Als we het over de Zwitsal hebben, hebben we het alleen over Zwitsal en Wassink. Heel veel gebouwen zijn gewoon 4 muren en een dak, doordat het pand schoon opgeleverd moest worden, zonder draden ed. Het projectteam moet gaan beheren, om het beheersbaar te maken. Zodat planten niet naar binnen groeien e.d. Voorheen was het Zwitsalterrein volledig afgesloten, omdat het strikt geheim was. Het projectteam is druk bezig geweest om een beheersplan te maken. Dit alles is eigenlijk gebeurt zonder enige vorm van participatie.

We moeten loslaten, maar dat is heel lastig. Wij zijn eigenaar van het terrein en wij zijn er dus ook financieel verantwoordelijk voor. Eerste plan was gebouwen verhuren voor 3 jaar, maar geen enkel bedrijf kan dan zijn investering terugverdienen. Nu kijken we wat

we wel kunnen doen.  Het begint nu wel vol te lopen, er gaan dingen landen. De potentie die erin zit moet er nog veel meer uitkomen. De bedoeling is wel dat er ook woningbouw komt. Wat je uiteindelijk op het terrein wilt is roering en variatie. Solitair kantoor, echte detailhandel is uitgesloten er zijn wel eisen aan wat er op het terrein mag komen.

Het terrein had nog geen profiel, dus ook geen toetsing. Daar zijn ze nu mee bezig. Nu hebben ze de gemeenteraad bezig gezet met wat ze op het terrein willen en hoeveel van alles. Om duidelijk te maken wat wij, als gemeente,  precies bedoelen met roering. Het is zoeken naar evenwicht tussen alle bedrijven.
Wat voor ons als gemeente heel lastig is, is dat wij graag een grote hal in een keer verhuren. Dat is lastig want dat lukt niet, de hallen zijn veels te groot. Ik hoop dat de energiefabriek daar een rol in kan spelen. Zodat verschillende organisaties in een grote hal kunnen komen door samen te gaan werken. Wij zijn daar niet goed in, dus heb je andere partijen nodig.

Als je een terrein krijgt moet je best wel veel technische dingen doen. Voorbeeld vervuiling in het park door oude koperfabriek. Subsidie verdwijnt daardoor, tegenstrijdige verhalen. Hekken weghalen is ook heel lastig. Je kan niet van de ene op de andere dag de hekken open gooien, omdat je dan allerlei ongewenste personen op het terrein krijgt. Of alleen al het regelen van energie is een heel gedoe. Er moet heel veel geregeld worden, wat voor de meeste mensen niet zichtbaar is.

De gemeente beslist wat er gebeurt, geen inspraak. Wel wat doorzichtiger dan eerst. Maar de gemeente bepaald nog steeds alleen, zonder mensen van buiten.

Mensen die op het terrein willen komen kunnen er via allerlei manieren binnenkomen, makelaar, projectleider, vastgoed, etc. niet centraal geregeld. Ook best wel veel initiatieven die met de energiefabriek gesproken hebben. De energiefabriek heeft geen rol bij het landen van ondernemers. Er is nog geen vast aanspreekpunt waar mensen/ bedrijven zich kunnen melden.

Wij denken nog te lineair, wij kunnen niet goed /vinden het heel erg lastig met een initiatief om te gaan dat alle kanten opschiet. De gemeente wil meters verhuren en zit niet te wachten op een vaag verhaal.

Er zijn heel veel verschillende types binnen de gemeente die allemaal andere belangen hebben. En die botsen wel is: innovatie vs  een schone stad. Wethouders kijken allemaal anders tegen iets aan dat zorgt voor de verschillen binnen de gemeente. Je wilt ook niet weten hoeveel verschillende partijen zich bemoeien met zo'n locatie.  Dit komt omdat Zwitsal groot is, veel financiële gevolgen met zich meebrengt en dat leidt tot veel exposure. Maar een gezonde spanning mag er zijn.

Ik heb met een aantal bedrijven contact op het terrein, niet met alle. Het moet wel toegevoegde waarde hebben. Als mensen al prima contacten hebben met de projectleider, kom ik er niet meer tussen. Ik heb vooral heel veel contact met de energiefabriek en alles wat er omheen beweegt.

Of er soms onbegrip is binnen de gemeente? Zeker! Het is lastig om het uit te leggen. Ik snap wel wat ermee bedoeld wordt maar snappen andere, wethouders e.d., dat ook. Dit

zorgt voor wrijving, ik snap hoe bedrijven denken maar niet iedereen doet dat. De overheid is eigenlijk een meerkoppig monster.

Het is aan de ene kant ook wel logisch dat er regels zijn. Denk bijvoorbeeld aan de monstertruck in Haaksbergen. Als er iets gebeurt wordt er altijd naar gemeenten gewezen. Zo kunnen wij geen ruimte geven voor een groot feest in een hal waar een kroonluchter hangt. Stel je voor dat die naar beneden komt. Zo werkt het ook op het terrein.

Het eerste idee/plan voor het park is bedacht door experts intern. We zijn wel zoekende, maar hoe kunnen we ze(de burgers/bedrijven) goed bij dingen betrekken? Er is nog niks, laat eens zien wat er is dan, sociale innovatie is gewoon vaag. Je weet niet wat de uitkomst is.

Remeha, Bredenoord, Hollander techniek willen best meewerken aan Technodiscovery, maar zullen het zelf nooit opzetten, daar heb je de energiefabriek voor. Niemand is een leider, iedereen komt bij elkaar en doet zijn eigen werk. Bij ons is het nog wel eens lastig tegen wie we het nou moeten hebben en waarom we de energiefabriek nodig hebben.

Wij doen alles eerst zelf en bedenken later dat we anderen kunnen vragen. Mijn rol als relatiemanager en stadsdeelmanagers hebben als rol/ taak dit op te schudden. Je ziet wel een verandering door de tijd, heel veel collega's willen, het is een zoeken van loslaten, alles loslaten werkt ook niet altijd.

Soms faciliteer je, soms regisseren we, soms doen we. De overheid heeft verschillende rollen.
De rol van de stadsdeelmanager en relatiemanager zal niet meer nodig zijn als alles perfect zou functioneren. Dit zal echter nooit gebeuren. Je ziet wel dat we meer alternatieven aanbieden, dat we zeggen 20 mag niet maar 15m wel. Voorheen zeiden we vooral het mag niet, nu komen we ook met oplossingen.

Onbegrip? Alles valt en staat met communicatie! Ook al heb je niks te melden, meld het. Sommige dingen zijn gewoon niet uit te leggen en dat is lastig. Krijg een brief, pak ik liever de telefoon en vraag verder, zodat ik kan meedenken over andere mogelijkheden. Mensen hebben begrip waarom iets niet kan, als je meedenkt wat dan wel kan. Bedrijven hebben wel moeite met de tijd die het duurt om een beleid te maken.

Misschien lijkt het nu zo dat de gemeente niet wil is maar dat is niet zo. Deze gemeente heeft wel oog voor samenwerken, anders zou mijn functie niet bestaan, net als die van de stadsdeelmanagers, die de relatie tussen burgers en gemeente in stand houden. Het werkt alleen nog niet helemaal.

Het is overigens niet zo dat dit aan wet en regelgeving ligt. Ook binnen regeltjes en wetten kan je veel ruimte vinden om dingen te doen.

## 7.2 ENQUÊTE

| Respondent | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| Naam initiatief? | Stadsimker | Bewonersplatform Overvecht | Herinrichting en revitalisering olmenpleintje | Transition Town Deventer | Gedenkbos Neede |
| Gemeente? | Schiedam | Utrecht | Middelburg | Deventer | Berkelland |
| Jaar initiatief bedacht? | 2014 | 1997 | ongeldig antwoord | 2008 | 2004 |
| Jaar initiatief uitgevoerd? | 2014 | 1997 | ongeldig antwoord | 2009 | 2006 |
| Hoeveel mensen? | 15 | 16 | 10 | 30 | 8 |
| Hoogst afgeronde opleiding? | MBO | WO | WO | HBO | HBO |
| Waarom begonnen? | Verbeteren bijenstand | Ontevreden over plannen gemeente | Bestaan stichting 10 jaar | Iets verbeteren in omgeving en een te trage overheid | Iets verbeteren in omgeving |
| Wie mag zich aansluiten? | Iedereen met bepaalde kennis | Iedereen uit bepaalde wijk | Iedereen uit bepaalde wijk | Iedereen | Iedereen |
| Mocht iedereen zich met de 1e fase bemoeien? | Ja | Ja | Ja | Ja | Ja |
| Mate van intern contact? | Om de 3 maanden | Maandelijks | Maandelijks | Wekelijks | Maandelijks |
| Reclame gemaakt? | Ja | Ja | Nee | Ja | Ja |
| Zijn er regels? | Nee | Ja | Nee | Nee | Ongeschreven regels |
| Verhouding initiatief en gemeente? | Wij idee, gemeente steunt | Gemeente is meer gaan waarderen | Wij idee, gemeente steunt | Wij idee, gemeente steunt | Gebiedscommissie i.p.v. gemeente |
| Gemakkelijk in contact komen met gemeente? | Ja | Ja | Ja | Ja | Ja |
| Welke communicatie bij contact met gemeente? | Mail/brieven, Telefonisch | Mondeling, Mail/brieven, Telefonisch, Inspraakreacties | Mail/brieven | Mondeling, Mail/brieven, Telefonisch | Mondeling |
| Welke communicatievorm prettigst? | Mondeling | Alle vormen | Telefonisch | Mondeling | Mondeling |
| Waarde luisterende houding (1-weinig, 5- veel)? | 5 | Ongeldig antwoord | 3 | 3 | 5 |
| Waarde betrokken gemeente (1-weinig, 5- veel)? | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 |
| Waarde financiering gemeente(1-weinig, 5- veel)? | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 |
| Initiatief met gemeente samengewerkt? | Ja | Ja | Nee | Ja | Nee |
| Werd informatie goed teruggekoppeld? | Ja | Ja | Ja | Ja | Nee |
| Mate van extern contact? | Maandelijks | Maandelijks | Om de 3 maanden | Om de 3 maanden | Maandelijks |
| Van tevoren verwachtingen doorgesproken? | Ja | Nee | Nee | Ja | Nee |
| Ervaring samenwerking (1-onprettig,5-prettig) | 5 | 4 | 3 | 4 | 1 |

| Respondent | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|
| Naam initiatief? | DROOM | Eetbare bostuin Pomonal | Burgerkennisnetwerk | Weggeeftuin: Weggeefwinkel en Buurtnatuurtuin Melange | Breicafe Van Wanten |
| Gemeente? | Utrecht | Wageningen | Schiedam | Amersfoort | Nijmegen |
| Jaar initiatief bedacht? | 2010 | 2010 | 2013 | 2003 | 2012 |
| Jaar initiatief uitgevoerd? | nog niet | 2011 | 2014 | 2003 | 2013 |
| Hoeveel mensen? | Ongeldig antwoord | 10 | 20 | 20 | 4 |
| Hoogst afgeronde opleiding? | WO | WO | HBO | WO | HBO |
| Waarom begonnen? | Geen antwoord | Betrokken wegens sociale en duurzame aspect | Iets verbeteren in omgeving en geen human resources verspillen | Iets verbeteren in omgeving | Iets verbeteren in omgeving en voor het sociale aspect |
| Wie mag zich aansluiten? | Iedereen uit bepaalde wijk | Iedereen | Iedereen met een bepaalde kennis | Iedereen | Ouderen uit eigen wijk die kunnen breien |
| Mocht iedereen zich met de 1e fase bemoeien? | Nee | Ja | Ja | Ja | Nee |
| Mate van intern contact? | Om de 3 maanden | Maandelijks | Maandelijks | Maandelijks | Wekelijks |
| Reclame gemaakt? | Ja | Ja | Ja | Nee | Ja |
| Zijn er regels? | Ja | Ongeschreven regels | Ja | Nee | Ja |
| Verhouding initiatief en gemeente? | Gemeente maakte plannen | Wij idee, gemeente steunt | Wij idee, gemeente steunt | Overheid stelt pand en grond ter beschikking | Wij idee, gemeente steunt |
| Gemakkelijk in contact komen met gemeente? | Ja | Ja | Ja | Nee | Ja |
| Welke communicatie bij contact met gemeente? | Mondeling, Mail/brieven, Telefonisch | Mondeling, Mail/brieven, Telefonisch, Inpassingsateliers | Mondeling, Telefonisch | Mondeling, Mail/brieven, (Social) Media | Mondeling, Mail/brieven |
| Welke communicatievorm prettigst? | Mondeling | Telefonisch | Mondeling | Mondeling | Mail/brieven |
| Waarde luisterende houding (1-weinig, 5- veel)? | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| Waarde betrokken gemeente (1-weinig, 5- veel)? | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 |
| Waarde financiering gemeente(1-weinig, 5- veel)? | 5 | 3 | 1 | 2 | 5 |
| Initiatief met gemeente samengewerkt? | Ja | Ja | Ja | Ja | Ja |
| Werd informatie goed teruggekoppeld? | Ja | Ja | Nee | Nee | Ja |
| Mate van extern contact? | Om de 3 maanden | Om het half jaar | Wekelijks | Maandelijks | Om de drie maanden |
| Van tevoren verwachtingen doorgesproken? | Ja | Ja | Ja | Nee | Ja |
| Ervaring samenwerking (1-onprettig,5-prettig) | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 |

| Respondent | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
|---|---|---|---|---|---|
| Naam initiatief? | Breicafe Van Wanten | De Bikkershof | Boermarke Essen en Aa's | Gouda Bruist | mijnbuurtje.nl |
| Gemeente? | Nijmegen | Utrecht | Stadskanaal en Vlagtwedde | Gouda | Diverse gemeentes in Nederland |
| Jaar initiatief bedacht? | 2012 | 1985 | 2005 | 2010 | 2011 |
| Jaar initiatief uitgevoerd? | 2013 | 1987 | 2006 | 2010 | 2012 |
| Hoeveel mensen? | 4 | 25 | 30 | 7(kerngroep) | 10 |
| Hoogst afgeronde opleiding? | WO | WO | WO | WO | HBO |
| Waarom begonnen? | Iets verbeteren in omgeving, regel graag dingen, betrokken sociale aspect | Iets verbeteren in omgeving | Iets verbeteren in omgeving,betrokken wegens sociale aspect, invloed op EHS plannen | Iets verbeteren in omgeving | Iets verbeteren in omgeving, regel graag dingen, betrokken sociale aspect |
| Wie mag zich aansluiten? | Ouderen uit een wijk | Iedereen uit bepaalde wijk | Iedereen uit bepaalde wijk | Iedereen | Iedereen |
| Mocht iedereen zich met de 1e fase bemoeien? | Nee | Ja | Ja | Ja | Ja |
| Mate van intern contact? | Dagelijks | Maadenlijks | Maandelijks | Wekelijks | Wekelijks |
| Reclame gemaakt? | Ja | Ja | Ja | Ja | Ja |
| Zijn er regels? | Ongeschreven regels | Ja | Nee | Nee | Ja |
| Verouding initiatief en gemeente? | Wij idee, gemeente steunt | Wij idee, gemeente steunt | Wij idee, gemeente steunt | Wij idee, gemeente steunt | Wij idee, gemeente steunt |
| Gemakkelijk in contact komen met gemeente? | Ja | Ja | Ja | Ja | Ja |
| Welke communicatie bij contact met gemeente? | Mondeling, Mail/brieven | Mondeling, Mail/brieven, Telefonisch | Mondeling, Mail/brieven | Mondeling, Mail/brieven | Mondeling, Telefonisch |
| Welke communicatievorm prettigst? | Mondeling | Geen antwoord | Mondeling | Mondeling | Mondeling |
| Waarde luisterende houding (1-weinig, 5- veel)? | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| Waarde betrokken gemeente (1-weinig, 5- veel)? | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| Waarde financiering gemeente(1-weinig, 5- veel)? | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 |
| Initiatief met gemeente samengewerkt? | Ja | Ja | Nee | Ja | Ja |
| Werd informatie goed teruggekoppeld? | Ja | Ja | Nee | Nee | Ja |
| Mate van extern contact? | Om het half jaar | Om de drie maanden | Maandelijks | Maandelijks | Wekelijks |
| Van tevoren verwachtingen doorgesproken? | Nee | Ja | Ja | Ja | Ja |
| Ervaring samenwerking (1-onprettig,5-prettig) | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 |

| Respondent | 16 | 17 | 18 |
|---|---|---|---|
| Naam initiatief? | ZorgSamenbuurt Prinsejagt 3 | Coöperatie Atelier3D | Het Singelpark |
| Gemeente? | Eindhoven | Zutphen | Leiden |
| Jaar initiatief bedacht? | 2012 | 2012 | 2011 |
| Jaar initiatief uitgevoerd? | 2012 | 2013 | geen antwoord |
| Hoeveel mensen? | 40 | 200 | 50 |
| Hoogst afgeronde opleiding? | HBO | WO | WO |
| Waarom begonnen? | Iets verbeteren in omgeving, beroepsmatig | Iets verbeteren in omgeving, te trage overheid, het sociale aspect, duurzaamheidsproces versnellen | Iets verbeteren in omgeving, het sociale aspect |
| Wie mag zich aansluiten? | Iedereen uit een buurt | Iedereen | Iedereen |
| Mocht iedereen zich met de 1e fase bemoeien? | Ja | Ja | Ja |
| Mate van intern contact? | Wekelijks | Dagelijks | Wekelijks |
| Reclame gemaakt? | Ja | Ja | Ja |
| Zijn er regels? | Ongeschreven regels | Ongeschreven regels | Ja |
| Verhouding initiatief en gemeente? | Geen steun van gemeente | Geen steun van gemeente | Wij kwamen met idee, gemeente heeft idee overgenomen |
| Gemakkelijk in contact komen met gemeente? | Ja | Ja | Ja |
| Welke communicatie bij contact met gemeente? | Mondeling | Mondeling, Mail/brieven, Social media, Telefonisch | Mondeling, Mail/brieven, Telefonisch |
| Welke communicatievorm prettigst? | Mondeling | Mondeling | Mondeling |
| Waarde luisterende houding (1- weinig, 5- veel)? | 5 | 5 | 5 |
| Waarde betrokken gemeente (1- weinig, 5- veel)? | 4 | 5 | 5 |
| Waarde financiering gemeente(1- weinig, 5- veel)? | 1 | 2 | 5 |
| Initiatief met gemeente samengewerkt? | Nee | Ja | Ja |
| Werd informatie goed teruggekoppeld? | Ja | Ja | Ja |
| Mate van extern contact? | Niet of nauwelijks | wekelijks | wekelijks |
| Van tevoren verwachtingen doorgesproken? | Nee | Ja | Ja |
| Ervaring samenwerking (1-onprettig,5-prettig) | 5 | 4 | 4 |