



DE KRACHT VAN BEWONERS BENUTTEN

Een onderzoek naar de voordelen en veranderingen van de methodiek Ede Doet en initiatieven van bewoners



DE KRACHT VAN BEWONERS BENUTTEN

Een onderzoek naar de voordelen en veranderingen van de methodiek Ede Doet en initiatieven van bewoners

AFSTUDEERSCRIPTIE

RUIMTELIJKE ONTWIKKELING

Hogeschool Rotterdam

Auteur: M.J. van Kuilenburg

E-mail:

Studentnr.: 0921262

Opdrachtgever:

Bruis Advies

Goudsesingel 102, Unit 2.9, 3011 KD Rotterdam

Begeleiders

M. van Briemen

Oprichter Bruis Advies

Drs. ing. M.J.C. Meijer

Hoofddocent Ruimtelijke Ordening en

Planlogie, Hogeschool Rotterdam

19 / 06 /2019

Coverfoto: Gemeente Ede



*De rechten van alle losse afbeeldingen zijn in beheer bij stichting Ede Doet



Voorwoord

Voor u ligt het rapport 'De kracht van bewoners benutten'. Bewoners staan de laatste jaren steeds meer op om initiatief te nemen voor de kwaliteit van hun directe omgeving. In dit rapport wordt het belang van een goede methodiek voor het faciliteren van deze initiatieven vanuit de gemeente én de maatschappelijke waarde van de initiatieven onderzocht.

Samen met Sander Nieuwenhuis en Martin van Briemen van Bruis Advies is het idee voor dit onderzoek tot stand gekomen. Sinds 2015 heeft Bruis Advies het "Maak je wijk platform", onder naam Ede Doet, in Ede geïmplementeerd. De vraag was nu welke voordelen en verandering deze methodiek heeft opgeleverd voor de gemeente, de initiatiefnemers én de bewoners/gebruikers en hoe het werkproces van deze methodiek nog kan worden geoptimaliseerd. Na uitvoerig kwalitatief én kwantitatief onderzoek heb ik de hoofdvraag kunnen beantwoorden.

Dit onderzoek is uitgevoerd in het kader van mijn bachelor scriptie van de studie Ruimtelijke Ontwikkeling. Ik heb hiervoor van februari tot juli 2019 stage gelopen bij het adviesbureau Bruis Advies in Rotterdam.

Bij deze wil ik graag mijn bedrijfsbegeleider Martin van Briemen en afstudeerbegeleider Michaël Meijer bedanken voor de betrokkenheid en begeleiding bij het onderzoek. Daarnaast wil ik Sander Nieuwenhuis en Lorraine Berkhof bedanken voor de goede input en feedback gedurende de onderzoeksperiode. Natuurlijk wil ik ook Bruis Advies in het geheel bedanken voor de kans om mijn afstuderen hier vorm te geven én uiteraard de gezelligheid.

Ook wil ik alle betreffende medewerkers van de gemeente Ede, in het bijzonder Roos de Keijzer, Matthijs Bouwman en Rinus Boortman, én de professionals van de referentiegemeenten (Veenendaal, Rotterdam en Capelle) bedanken voor de medewerking aan het onderzoek én de tijd en moeite voor de interviews.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Maarten van Kuilenburg
Rotterdam, 19 juni 2019

SAMENVATTING

De titel van dit rapport is "**De kracht van bewoners benutten**". De laatste decennia staan bewoners steeds meer op om initiatieven te nemen voor hun directe omgeving. Dit gaat van sociale initiatieven, zoals de buurt-BBQ, een spelletjesmiddag voor eenzame ouderen, tot fysieke initiatieven, zoals het aanleggen van boomspiegels of een jeu de boulesbaan.

Volgens Rini Biemans, stadsdokter (2018), zijn bewonersinitiatieven zelfs bezig aan een definitieve doorbraak in Nederland.

"Toch blijven veel gemeenten achter als het gaat om het toerusten van initiatiefnemers met budget en vertrouwen", schrijft Biemans (2018) vervolgens verder. Ook zijn de processen en besluitvorming in veel gemeenten te langzaam en stroperig om het voor bewoners interessant te maken om een initiatief in te dienen bij de gemeente (Tonkens et al, 2015).

Een huidig dilemma is dan ook welke rol de gemeente moet aannemen bij de initiatieven van bewoners. Moet de gemeente een rol aannemen van co-creator, stimulator, facilitator, of, zoals Tonkens et al (2015) het omschrijven, gewoon loslaten.

Naast de procesgerichte dilemma's, is een huidige dilemma ook hoe de maatschappelijke waarde van bewonersinitiatieven zichtbaar gemaakt kan worden. Volgens Reinout Kleinhans (2018) is het vaak niet duidelijk wat een bewonersinitiatief gaat opleveren voor de samenleving.

In Ede is sinds 2015 het platform voor bewonersinitiatieven "Ede Doet" gestart.

Bij Ede Doet krijgen de bewoners budget van de gemeente in de vorm van waardecheques én vertrouwen om zelf zeggenschap en verantwoordelijkheid te nemen over het proces en de uitvoering van het initiatief. Sinds de start zijn er 1153 initiatieven, door 689 unieke initiatiefnemers uitgevoerd (Bron: Website Ede Doet; 13-06-2019)

Deze methodiek werkt als volgt: de gemeente Ede verdeelt het budget voor bewonersinitiatieven in de vorm van waardecheques ter waarde van 7,50. Elk huishouden

in de gemeente Ede krijgt een cheque. Mensen die een goed idee hebben voor hun directe omgeving, kunnen een initiatief aanmelden op de website van Ede Doet, waarna deze wordt beoordeeld aan de regels/ voorwaarden van de gemeente Ede. Eén van deze regels is dat het initiatief moet bijdragen aan meer contact tussen buurtgenoten. Bij goedkeuring kunnen de initiatiefnemers zelf budget gaan verzamelen voor hun initiatief door cheques op te halen of externe sponsors/ fondsen aan te schrijven.

Het doel van dit rapport is om de voordelen en veranderingen van de methodiek Ede Doet en de initiatieven die uit deze methodiek voortvloeien, te evalueren, maar ook te vergelijken met andere methodieken. Dit om van elkaar te leren én om een methodiek neer te zetten die de kracht van bewoners optimaal benut én haar maatschappelijke waarde het best tot zijn recht laat komen.

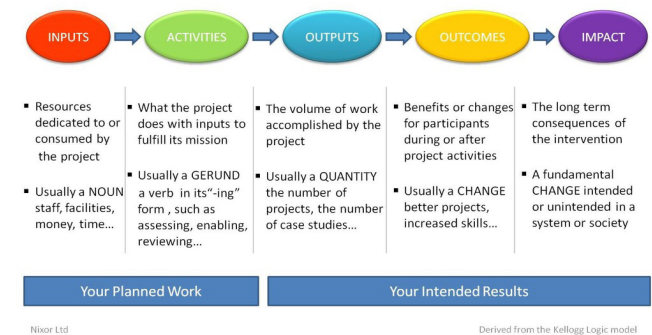
Op basis van deze doelstelling is de volgende hoofdvraag geformuleerd:

"Wat zijn de voordelen en veranderingen van de methodiek Ede Doet en de bewonersinitiatieven die daaruit voortvloeien op de betrokken actoren en hoe kan het werkproces van de methodiek worden geoptimaliseerd?"

Zoals eerdergenoemd is dit een evaluerende en een ontwerpende vraag. De methodiek Ede Doet wordt geëvalueerd. Daarbij komen de succes- en faalfactoren van de methodiek in beeld waarna er een vernieuwd procesontwerp gegeven.

Voor de evaluatie zijn twee modellen gebruikt, namelijk "The Logic Model Approach" (Zie figuur) en "The Customer Journey" (Klantreis) gebruikt. Op basis van the logic model zijn eerst de gewenste voordelen en veranderingen ("outcomes") van de methodiek en de bewonersinitiatieven in kaart gebracht. Dit door middel van literatuuronderzoek, interviews met betrokken medewerkers van de gemeente Ede en brainstormsessies met experts. Dit

The Logic Model Approach



Figuur: The Logic Model Approach (Bron: Nixon, 2012; WK Kellogg Foundation, 2004)

resulteerde in twee lijsten (bijlage 1 + 2) met voordelen en veranderingen.

Vervolgens werd het werkproces ("activities") van de methodiek in beeld gebracht. Waarmee de gewenste voordelen veranderingen (bijlage 1) konden worden getoetst in de praktijk. Dit door een referentiestudie, waar een klantreis is gemaakt van de methodiek voor bewonersinitiatieven van vier gemeenten (Veenendaal, Rotterdam, Capelle aan den IJssel en Ede). Van elke gemeente is voor deze referentiestudie één professional geïnterviewd.

De methodieken zijn met elkaar vergeleken op basis van een zestal kwaliteitscriteria. Deze criteria zijn gekoppeld aan de eerdergenoemde voordelen en veranderingen van de methodiek (bijlage 1):

Toegankelijkheid: De mate waarin een methodiek toegankelijk is voor elke burger.

Empowerment: De mate waarin een methodiek de ontwikkeling van zowel initiatiefnemer als initiatief, stimuleert en ondersteunt.

Democratisch gehalte: De mate waarin burgers al dan niet verantwoordelijkheid en zeggenschap krijgen.

Monitoring (Briemen & Nieuwenhuis, 2010): De mate waarin het budget, de maatschappelijke waarde, de representativiteit en het draagvlak te beheersen en te controleren zijn.

Interne samenhang: De mate waarin de interne communicatie, werkprocessen en procedures van de gemeente efficiënt zijn vormgegeven.

Besparing: De mate waarin een methodiek zorgt voor snellere/ efficiëntere processen en daardoor bijdraagt aan financiële -en/of tijdsbesparing.

Deze criteria komen het gehele onderzoek terug en vormen de basis voor de aanbevelingen.

Ede Doet scoort hoog op de verschillende kwaliteitscriteria (zie tabel). Bijvoorbeeld het criterium toegankelijkheid (++) . De geïnterviewde professional, Roos de Keijzer (2019), geeft aan dat de cheques vooral zorgen voor de grote toegankelijkheid van de methodiek. 64% van de initiatiefnemers geeft in de enquête dan ook aan dat ze voor de start van Ede Doet in 2015 nog nooit een initiatief hadden uitgevoerd én 58% geeft aan dat ze door de cheques op het idee zijn gekomen om een initiatief te starten. De cheques zorgen dus voor veel toegankelijkheid.

Of neem het criterium besparing. Binnen Ede Doet worden processen efficiënt vormgegeven. Initiatieven worden binnen vijf werkdagen goedgekeurd. Dat is erg snel in vergelijking met de andere methodieken. De professionals van de gemeente Ede (Keijzer; Bouwman; Boortman, 2019) geven aan dat dit vooral komt door een efficiënte interne communicatie én interne samenhang, waarmee tijd wordt bespaard.

Daarnaast wordt er budget bespaard door de mogelijkheden om naast de cheques, iDEAL-donaties te vragen en externe sponsors/ fondsen aan te schrijven, maar ook door de mogelijkheid om naast geld, vrijwilligers en middelen te vragen.

Vervolgens is er ingezoomd op Ede Doet. Allereerst is er een enquête is verspreid onder de initiatiefnemers. 100 initiatiefnemers hebben de enquête ingevuld. Om de waarom vraag achter de antwoorden in de enquête te achterhalen zijn er aselect ongeveer 15 initiatiefnemers gebeld. Op basis van deze enquête en aanvullende telefoongesprekken is een klantreis gemaakt van de initiatiefnemers van Ede Doet. De initiatiefnemers zijn over het algemeen tevreden over vier punten:

1. Duidelijke en makkelijke aanmeldingsprocedure
2. De snelheid van het behandelen van de aanvraag
3. Goed contact met de gemeente
4. Het sociale aspect van de cheques.

Om een optimaal proces voor de initiatiefnemer te ontwerpen is gebruik gemaakt van de zogenaamde "peak-end rule" (Toffoletto, 2017). Volgens deze regel is het beter om te gaan voor een hele goede piekervaring en een goed einde. In de telefoongesprekken met de initiatiefnemers komen twee pieken naar boven:

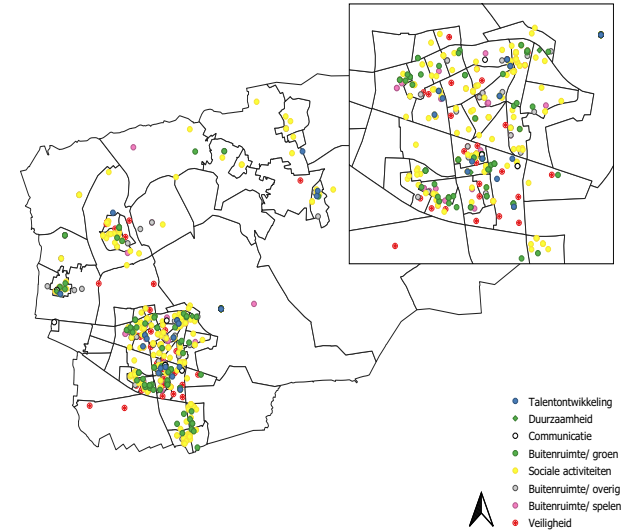
1. Het verzamelen van cheques en dan vooral het moment dat het beoogde bedrag behaald is.
2. De uitvoering en dan vooral het enthousiasme van buurtgenoten.

Deze pieken en het einde, wat bij Ede Doet de verantwoording is (het financieel verantwoorden en het maken van een verslag), zijn de input geweest voor de aanbevelingen.

Kwaliteitscriteria

	Gemeente	Capelle	Rotterdam	Veenendaal	Ede
Criteria					
Toegankelijkheid		+/-	+/-	+/-	++
Empowerment		+/-	+	+/-	+
Democratisch gehalte		+/-	+	+/-	+
Interne samenhang		++	-	+/-	+
Monitoring		+	+/-	+/-	+
Besparing		+	+/-	+/-	+

Tabel: Confrontatiematrix methodieken (op basis van de kwaliteitscriteria) (Bron: eigen onderzoek)



Figuur: De ruimtelijke spreiding van de soorten initiatieven van Ede Doet (Bron: Data: Rapportage Ede Doet 2019; Eigen bewerking)

Om de achtergronden van de initiatiefnemers en de ruimtelijke spreiding van de initiatieven te achterhalen is een demografische en ruimtelijke analyse met GIS gemaakt.

Uit de demografische analyse blijkt dat initiatiefnemers vooral tussen de 45-54 jaar en 65+ zijn. Ook blijkt dat vooral huishoudens zonder kinderen initiatieven nemen.

De ruimtelijke analyse toont aan dat de spreiding van initiatieven vooral verband houdt met de omgevingsadressendichtheid. Hoe stedelijker een gebied, hoe meer initiatieven er genomen worden. Ook blijkt uit deze analyse

dat er voornamelijk sociale- en initiatieven gericht op de groene buitenruimte worden genomen (zie figuur blz. 6).

Dit komt overeen met het tweede deel van dit onderzoek, waarin de maatschappelijke meerwaarde van bewonersinitiatieven in Ede is onderzocht. Hiervoor is allereerst een enquête gestuurd naar de initiatiefnemers (parallel aan de eerdergenoemde enquête), waarin de mogelijke en gewenste voordelen en veranderingen (zie bijlage 2) zijn getoetst. De volgende vraag is gesteld: Waar draagt je initiatief aan bij op straat, buurt en/of wijkniveau? De initiatiefnemers konden meerdere antwoorden aanvinken.

De top-3 uit de enquête zijn voornamelijk sociaal gericht:

1. Meer sociale contacten (45%)
2. Vergroten saamhorigheid (44%)
3. Meer voorziening voor ontmoeting (30%)

Vervolgens zijn er interviews met betrokken medewerkers van de gemeente Ede, initiatiefnemers en bewoners gehouden. Dit om verhalen over de maatschappelijke waarde van initiatieven naar boven te krijgen. Zie de quotes hiernaast voor twee van deze verhalen waarin de outcomes "meer sociale contacten" en "meer voorziening voor ontmoeting" naar voren komen.

De bewoners van Ede zien vooral verandering in de kwaliteit van hun leefomgeving. Vooral de aanschaf van bloemperkjes, plantenbakken, boomspiegels, worden via de Ede Doet cheques gefinancierd.

De maatschappelijke meerwaarde, en dus de kracht van bewoners, wordt door Matthijs Bouwman (2019), gebiedsmanager vanuit de gemeente Ede van de dorpen, prachtig verwoord:

"De initiatieven via Ede Doet zijn kleine bouwsteentjes voor het grotere geheel. Het draagt elke keer bij aan de sociale cohesie, verminderen van eenzaamheid, of andere opgaven in die desbetreffende straat of buurt. Om de grote gebiedsopgaven aan te pakken moeten we klein beginnen en Ede Doet is hier een ideaal middel voor."

De aanbevelingen zijn gebaseerd op "The Logic Model Approach", waarbij is nagegaan of het huidige werkproces ("activities") tegemoetkomt aan de gewenste voordelen en veranderingen ("outcomes") en de behoefte van de doelgroepen (gemeentelijke organisatie, initiatiefnemers en bewoners). De klantreizen van zowel de professional van de gemeente én de initiatiefnemers dienden als input voor de aanbevelingen. De aanbevelingen zijn dan ook verdeeld in aanbevelingen voor het werkproces van de gemeente én de initiatiefnemer.

Eén van de belangrijkste aanbevelingen voor de gemeente is om de maatschappelijke waarde van initiatieven zichtbaar te maken. Dit door bij de aanmelding initiatiefnemers te laten nadenken over deze waarde én deze dan vervolgens ook zichtbaar te maken op de website van Ede Doet. In dit onderzoek is hiervan een kleine aanzet gedaan in hoofdstuk 6, maar dit kan structureel worden ingebouwd bij de aanmelding.

Volgens literatuuronderzoek (Kleinhaus; Verloove, 2018) is gebleken dat het zichtbaar maken van deze waarde, het voor externe sponsors/ fondsen, donateurs, maar ook voor de begroting van de gemeente, aantrekkelijker maakt om budget te verlenen aan initiatieven van bewoners.

Dit kan dus enerzijds geld gaan besparen, maar ook zichtbaar maken hoe de initiatieven van bewoners bijdragen aan de doelen van de gemeente die zijn opgenomen in het bestuursakkoord, stadsvisie 2030 en de gebiedsagenda's van de gemeente Ede.

Voor de initiatiefnemers stonden de aanbevelingen vooral in het teken van het leuker maken van het proces. Op basis van de "peak-end rule" zijn de pieken (verzamelen van cheques en de uitvoering) én het einde (de verantwoording/ evaluatie) onder de loep genomen. Initiatiefnemers gaven in de enquête aan dat het veel tijd en moeite kost om grotere bedragen rond te krijgen. Een aanbeveling hierop is om als gemeente de initiatiefnemers te stimuleren om actief op zoek te gaan naar

externe sponsors/ fondsen, waar in één keer een groter bedrag binnengehaald kan worden. In de aanvullende telefoongesprekken met initiatiefnemers bleek namelijk dat verschillende initiatiefnemers dit al succesvol voor elkaar hadden gekregen. Deze aanbeveling is belangrijk om in combinatie te zien met de eerdergenoemde aanbeveling om de maatschappelijke waarde zichtbaar te maken. Waarbij is genoemd dat het op deze manier aantrekkelijker wordt voor externe sponsors/ fondsen om op een initiatief te doneren.



"Met het initiatief hoopte ik dat mensen elkaar beter leerde kennen. Het is belangrijk om elkaar te kennen, zeker als je naast elkaar woont. Dat je weet wie je burens zijn, zodat je samen dingen kan oplossen en kan doen."

**Initiatiefnemer Oogstfeest
buurtmoestuin Ganzeweide
(2018)**

"Onze kinderen spelen vaak in de speeltuin Balgzand. En de picknicktafel heeft ervoor gezorgd dat wij als ouders, maar ook onze burens sneller met een bijvoorbeeld een kopje koffie in de speeltuin gaan zitten. Dit zorgt voor meer ontmoeting."

**Initiatiefnemer Picknicktafel
speeltuin Balgzand (2019)**



INHOUDSOPGAVE

Colofon	//02	Deel II: Outcomes van bewonersinitiatieven	//59
Voorwoord	//03		
Samenvatting	//04	Hoofdstuk 6 Maatschappelijke waarde	//60
Over de opdrachtgever(s)	//10	6.1 Enquêteresultaten	//61
Begrippenlijst	//11	6.2 Verhalen van initiatiefnemers en bewoners	//61
		6.3 Lange termijn impact	//64
		6.4 Waardecreatie	//64
Hoofdstuk 1 Onderzoeksopzet	//12	Hoofdstuk 7 Procesontwerp	//66
1.1 Aanleiding en contextbeschrijving	//13	7.1 Methodiek (gemeente)	//67
1.2 Probleemschets	//13	7.2 Initiatiefnemers	//76
1.3 Doelstelling	//13		
1.4 Functie van het onderzoek	//13	Hoofdstuk 8 Conclusie	//80
1.5 Afbakening	//14		
1.6 Hoofd- en deelvragen	//14	Hoofdstuk 10 Aanbevelingen	//84
1.7 Onderzoeksmodel	//16	10.1 Beleid	//85
		10.2 Kosten	//86
Leeswijzer	//17	10.3 Implementatie	//87
Hoofdstuk 2 Theoretisch kader	//18	Hoofdstuk 9 Discussie	//88
2.1 Wat is een bewonersinitiatief?	//19	9.1 Validiteit	//89
2.2 Ontwikkeling rondom bewonersinitiatieven	//21	9.2 Beperkingen	//89
2.3 Wat is een bewonersbudgetmethodiek?	//23	9.3 Vervolgonderzoek	//90
2.4 Kwaliteit van een methodiek	//23		
<i>Samenvatting</i>	//25	Bibliografie	//92
Hoofdstuk 3 Modellen	//26		
3.1 The Logic Model Approach (Toelichting)	//27	Bijlagen (Los document)	
3.2 Customer Journey (Toelichting)	//28	1. Outcomes van de methodiek	//02
Deel I: Outcomes van de methodiek	//31	2. Outcomes van de bewonersinitiatieven	//03
Hoofdstuk 4 Referentiestudie	//32	3. Transcripties (interviews)	//04
4.1 Customer Journeys	//33	3.1 Martin van Briemen (Oprichter Bruijs Advies)	//04
Capelle	//34	3.2 Roos de Keijzer (Projectleider Ede Doet)	//08
Rotterdam	//35	3.3 Martin den Hartogh (Projectleider Opzoemer Mee)	//12
Veenendaal	//36	3.4 Janneke Penterman (Wijkmanager, Veenendaal)	//16
Ede	//37	3.5 Arno de Bie (Wijkcoach, Welzijns Capelle)	//20
4.2 Vergelijking van de methodieken	//38	3.6 Matthijs Bouwman (Gebiedsmanager, Ede)	//22
<i>Samenvatting</i>	//45	3.7 Rinus Boortman (Wijkbeheerder, Ede)	//23
Hoofdstuk 5 Inzoomen op Ede Doet	//46	4. Enquêteresultaten	//24
5.1 Klantreis initiatiefnemers	//47	5. Verhalen van de actoren	//31
5.2 Demografische analyse	//50	5.1 Outcomes van de methodiek	//31
5.3 Ruimtelijke analyse	//53	5.2 Outcomes van de bewonersinitiatieven	//32
<i>Samenvatting</i>	//57	6. Filmpje van Ede Doet	//38

Over de opdrachtgever(s)

Bruis Advies

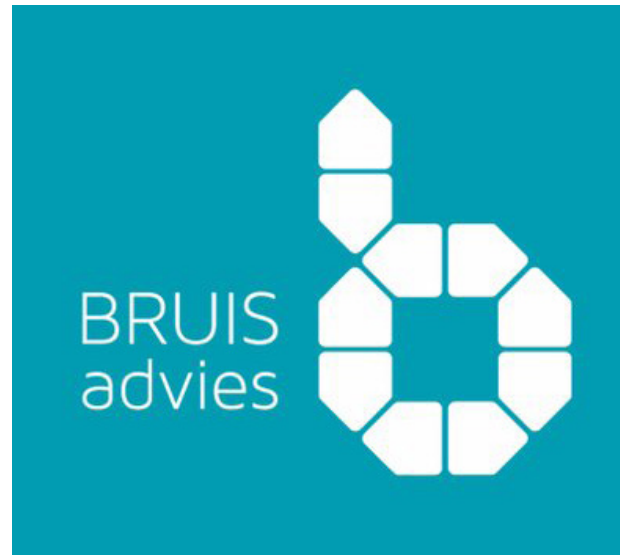
Dit afstudeeronderzoek wordt gedaan voor het bedrijf: Bruis Advies. Dit is een adviesbureau van procesontwerpers die zich bezighouden met participatie- en communicatie in ontwikkelingsprocessen. Het bedrijf is in 2013 opgericht.

Bruis Advies heeft de volgende visie (Bron: Website Bruis Advies): *"Participatie zorgt voor kwalitatief gedragen plannen, betrokkenheid, sociale cohesie en tevreden bewoners. Bruis Advies ziet de gemeenten en corporaties van de toekomst als organisatie, die een klimaat creëren waarbinnen de mensen zelf met initiatieven kunnen komen"*.

Bruis Advies adviseert over het wegnemen van drempels en de manieren waarop deze organisaties kunnen faciliteren en ondersteunen bij het initiëren van bewonersinitiatieven.

Bruis Advies is gespecialiseerd in offline en online participatie- en communicatie instrumenten. Ze gaan veel in gesprek met de bewoners zelf, maar maken ook video's om de communicatie te vergroten én geven advies over hoe participatie- en communicatie kunnen worden ingezet in ontwikkelingstrajecten.

Daarnaast zijn ze bedenker van het "Maak je wijkplatform" voor bewonersinitiatieven (zie figuur 4). Via dit platform kunnen gemeente en corporaties hun budget voor bewonersinitiatieven verdelen onder de bewoners van een wijk in de vorm van cheques met een activatiecode. De bewoners kunnen deze cheques activeren en dit bedrag doneren aan een bepaald initiatief of zelf een initiatief starten. Bewoners die een initiatief willen starten, kunnen hun initiatief aandragen bij de gemeente via dit platform en kunnen vervolgens cheques verzamelen. Hiermee worden de bewoners meer geactiveerd om deel te nemen aan ontwikkelingsprocessen in hun straat of wijk en moeten bewoners contact met elkaar opzoe-



Figuur 1: Logo Bruis Advies (Bron: bruisadvies.nl)

ken om een initiatief te starten. Hiermee wordt direct de sociale cohesie en draagvlak vergroot. Dit platform is inmiddels uitgevoerd in de volgende gemeenten: Overbetuwe (Overbetuwe Doet), Ede (Ede Doet) en Lingewaard (Lingewaard Doet)

Ede Doet

Deze scriptie wordt uitgevoerd binnen het werkgebied van Ede Doet; de bewonersbudgetmethodiek van de gemeente Ede.

Ede Doet is in 2015 gestart als pilot in een aantal wijken en is sinds 2018 in alle wijken van Ede actief. Sinds 2019 krijgen alle huishoudens twee keer per jaar een cheque t.w.v. 7,50 door de brievenbus.

De cijfers in figuur 3 zijn automatisch gegenereerd sinds 2015 ("Let op!" Deze cijfers veranderen met de dag, dus het kan zijn dat bij het lezen van deze scriptie de cijfers niet meer actueel zijn).



Figuur 2: Logo Ede Doet (Bron: ededoet.nl)

Statistieken

1149 initiatieven gestart	€ 1 135 250,28 totaal gedoneerd
170 initiatieven sparend	31835 donaties
902 initiatieven geslaagd	40 vrijwilligers
8 initiatieven niet geslaagd	31 middelen gedoneerd
66 initiatieven afgekeurd	124620 cheques geactiveerd

Figuur 3: Data/ cijfers Ede Doet (Opgehaald op 4-06-2019; Bron: ededoet.nl)

Figuur 4: Logo Maak je Wijk (Bron: Bruis Advies)



BEGRIPPENLIJST

Bewonersbudgetmethodiek: Een methodiek (methode/ manier) waarop een gemeente het budget benut en verspreidt voor initiatieven van bewoners.

Blended value: Als er sprake is van een combinatie van meerdere (sociale-, ecologische-, economische-,) waarden (Walvaren, 2013)

Crowdfunding: Naast cheques biedt Ede Doet nog een manier om een bedrag te doneren aan een initiatief. Voor het ophalen van geld voor initiatieven bij een grote groep kleine investeerders gebruiken we steeds vaker de Engelse term crowdfunding. Dit wil zeggen; initiatiefnemers doen een beroep doen op de crowd om een kleine donatie te doen om hun initiatief kun kunnen financieren. Via deze website kunnen bewoners en bedrijven door middel van iDeal een klein bedrag sponsoren (Ede Doet, 2019).

Outcomes: Voordelen en veranderingen voor de deelnemers gedurende of na een project (W.K. Kellogg Foundation, 2004).

Sociaal ondernemerschap: Het nemen van initiatief voor het oplossen van maatschappelijke vraagstukken (Walvaren, 2013), waarbij er niet wordt gedacht in financiële waarde creatie (dus het maken van winst), maar in maatschappelijke waarde creatie (Gameren, 2011).

Productiekracht: De doelgroep waarbij de kracht voor het ondernemen van initiatieven wordt gezocht. Volgens Engbersen et al (2010) kan de productiekracht intern (binnen de wijken zelf, dus bij bewoners of bedrijven) of extern (bij maatschappelijke organisaties buiten de wijken) worden gezocht.

Saamhorigheid: Het gevoel hebben om bij elkaar te horen (Bron: woorden.org).

Sociale cohesie: Mate waarin burgers in de maatschappij verbondenheid ervaren en zich medeverantwoordelijk voelen voor het algemeen welzijn. Dit staat tegenover 'ieder voor zich'. (Bron: cultureel woordenboek)

ONDERZOEKSOPZET

1.1 Aanleiding en contextbeschrijving

De verschuiving van top-down naar bottom-up is een verschijnsel wat al decennia lang aan de gang is, maar het is nog steeds actueel te noemen. Onder termen als participatiemaatschappij, energieke samenleving, burgerkracht of doe-democratie, staan burgers steeds meer op om initiatieven te nemen voor hun omgeving (van der Steen, Scherpenis, Hajer, Gerwen & Kruitwagen, 2014). Steeds meer wordt ingezien dat burger- en buurtinitiatieven de kwaliteit van de leefomgeving verhogen. "Als het echter gaat om geld en vertrouwen zijn de gemeenten nog steeds erg zuinig.", schrijft de stadsdokter Rini Biemans in zijn artikel: wat is je initiatief waard? (2018). Hij schrijft vervolgens verder dat je zou verwachten dat bestuurders en ambtenaren dit wat voortvarender zouden oppakken zeker omdat burger- en buurtinitiatieven tegenwoordig gesteund en gestimuleerd worden door de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), de participatiewet en de aankomende omgevingswet. Dit vraagt wel om een aangepast werkwijze van de gemeente.

Bruis Advies (Opdrachtgever voor dit afstudeeronderzoek) heeft een methodiek ontwikkeld die bewonersinitiatieven nog laagdrempeliger en makkelijker maken, namelijk het "Maak je wijk platform. Via dit platform kunnen bewoners initiatieven aanbrengen. Deze worden dan door de gemeente getoetst en bij goedkeuring kunnen de bewoners geld inzamelen (door middel van cheques) voor hun initiatief en uitvoeren als het beoogde bedrag opgehaald is. Hiermee wordt de drempel voor bewonersinitiatieven verlaagd en geeft de gemeente geld (in de vorm van cheques) en vertrouwen (de verantwoordelijkheid ligt bij de bewoners). Maar wat zijn nu de voordelen en veranderingen van zo'n methodiek op de gemeentelijke organisatie en de initiatiefnemers? En wat voor impact hebben deze initiatieven nu op de kwaliteit van de leefomgeving? Dat zijn vragen die centraal staan in deze scriptie.

1.2 Probleemdefinitie

De probleemdefinitie wordt gedaan aan de hand van de theorie van D. Andriessen (2011). Hierin wordt het gat

tussen de huidige en de gewenste situatie onderzocht:

Wat is de huidige (feitelijke) situatie?

Bewonersinitiatieven krijgen de afgelopen jaren steeds meer aandacht in de ruimtelijke ontwikkeling. Zo ook in de gemeente Ede, waar het "Maak je wijk platform" van Bruis Advies is opgezet onder de naam: "Ede Doet". Via deze methodiek faciliteert de gemeente bewonersinitiatieven.

Dit platform werkt als volgt: Bewoners die een initiatief hebben voor de kwaliteit van hun omgeving, kunnen deze aanmelden op de website van Ede Doet. Als de gemeente de waarde van het initiatief inziet en het voldoet aan de vooraf gestelde regels/voorwaarden, wordt deze opengesteld op de website. Vervolgens kunnen de initiatiefnemers zelf geld inzamelen voor hun initiatief. Sinds dit jaar deelt de gemeente Ede twee keer per jaar cheques uit aan alle huishoudens van de gemeente (t.w.v. 7,50), deze cheques kunnen mensen doneren aan een initiatief via het platform Ede Doet (Ede Doet, 2019).

Roos de Keijzer, projectleider van Ede Doet, geeft aan dat de methodiek de afgelopen jaren erg succesvol is gebleken (2017): "Je ziet dat de methodiek echt werkt. Zowel voor de bewoners als voor de gemeente. Initiatieven komen nu vanuit de mensen zelf en je ziet dat het draagvlak groeit onder de initiatiefnemers. In plaats van de vaste groep mensen die we kennen, staan weer nieuwe initiatiefnemers op die zelf aan de slag gaan in hun wijk". Het gevolg is namelijk geweest dat er meer bewoners zijn geactiveerd om mee te doen. Zie figuur 3 voor de huidige stand van zaken van Ede Doet.

Wat is de gewenste situatie?

Het bovenstaande lijkt succesvol, maar de vraag is nu welke outcomes de methodiek en de bewonersinitiatieven hebben. De gewenste situatie is dat het voor zowel Bruis Advies, de gemeente als de initiatiefnemers een goed geloliede machine is. Die zowel sociaal-maatschap-

pelijke, economische, financiële, fysieke en organisatorische voordelen heeft op de initiatiefnemer, straten/buurtten (incl. bewoners) en de gemeentelijke organisatie.

Probleemoorzaken

Er mist kennis. Er moet worden onderzocht welke outcomes de methodiek, en de bewonersinitiatieven die hieruit voortvloeien, hebben op de initiatiefnemers, straten/buurtten (incl. de bewoners) en de gemeente als organisatie.

Het is daarmee meer een kans te noemen dan een probleem. De feitelijke situatie is al succesvol te noemen, maar er wordt gestreefd naar een nog betere situatie (Andriessen, 2011).

1.3 Doelstelling Onderzoek

Het analyseren en evalueren van de outcomes van de methodiek Ede Doet en de initiatieven die daaruit voortvloeien, is het doel van dit onderzoek. Hiermee komen de succes- en de eventuele faalfactoren van de methodiek naar boven. Hieruit volgt een advies hoe het huidige werkproces van de methodiek nog kan worden verbeterd met het oog op de behoeften van de actoren (initiatiefnemers, bewoners/gebruikers en gemeentelijke organisatie).

De afstudeerscriptie wordt daarmee geïmplementeerd bij Bruis Advies (Als beheerder van de methodiek) en de gemeente Ede (als uitvoerder van de methodiek), maar dient ook als informatiebron voor andere gemeenten.

Naast de afstudeerscriptie wordt een deel van de resultaten van hoofdstuk 5 en 6 ook verwerkt in een compilatiefilm (voor nadere toelichting, zie bijlage 6), waardoor de communicatie- en implementatiegraad van het onderzoek wordt vergroot.

1.4 Functie van het onderzoek

Het type onderzoek van deze afstudeerscriptie is, volgens de literatuur "de ontwerpgerichte onderzoeksopzet" van Daan Andriessen (2011), een ontwerpend onderzoek.

Er wordt een procesontwerp gemaakt om de methodiek Ede Doet nog beter te laten aansluiten om wensen en behoeften van de gemeente en initiatiefnemers. Echter zijn er meerdere onderzoeksfuncties nodig om de hoofdvraag te beantwoorden. Er wordt een beschrijvend onderzoek uitgevoerd, waarin (gewenste) outcomes van de methodiek en van de bewonersinitiatieven op de actoren worden verzameld. Daarnaast ook een vergelijkend onderzoek, waarin de methodiek Ede Doet met verschillende methodieken voor bewonersinitiatieven van gemeenten wordt vergeleken om de voordelen van Ede Doet te bepalen. Vervolgens zit er ook een stuk verklarend onderzoek in, waarin er naar het verhaal van de actoren wordt geluisterd d.m.v. enquêtes en interviews.

Hieruit komen de succes- en faalfactoren van de methodiek Ede Doet in beeld en kan de methodiek worden geëvalueerd (evaluerend onderzoek). Uit deze evaluatie kan een ontwerpadvies worden geven over hoe de gemeente het veranderende werkproces door de methodiek nog kan optimaliseren binnen de organisatie én hoe Bruis Advies de methodiek eventueel nog kan verbeteren.

1.5 Afbakening van het onderzoek

Het onderzoek zal worden uitgevoerd op drie schaalniveaus (initiatiefnemer, straat/buurt (incl. bewoners) en de gemeente als organisatie) binnen het platform voor bewonersinitiatieven van de gemeente Ede: Ede Doet.

1.6 Hoofd -en deelvragen

Hoofdvraag

“Wat zijn de outcomes van de methodiek Ede Doet en de bewonersinitiatieven die daaruit voortvloeien op de betrokken actoren en hoe kan het werkproces van de methodiek worden geoptimaliseerd?”

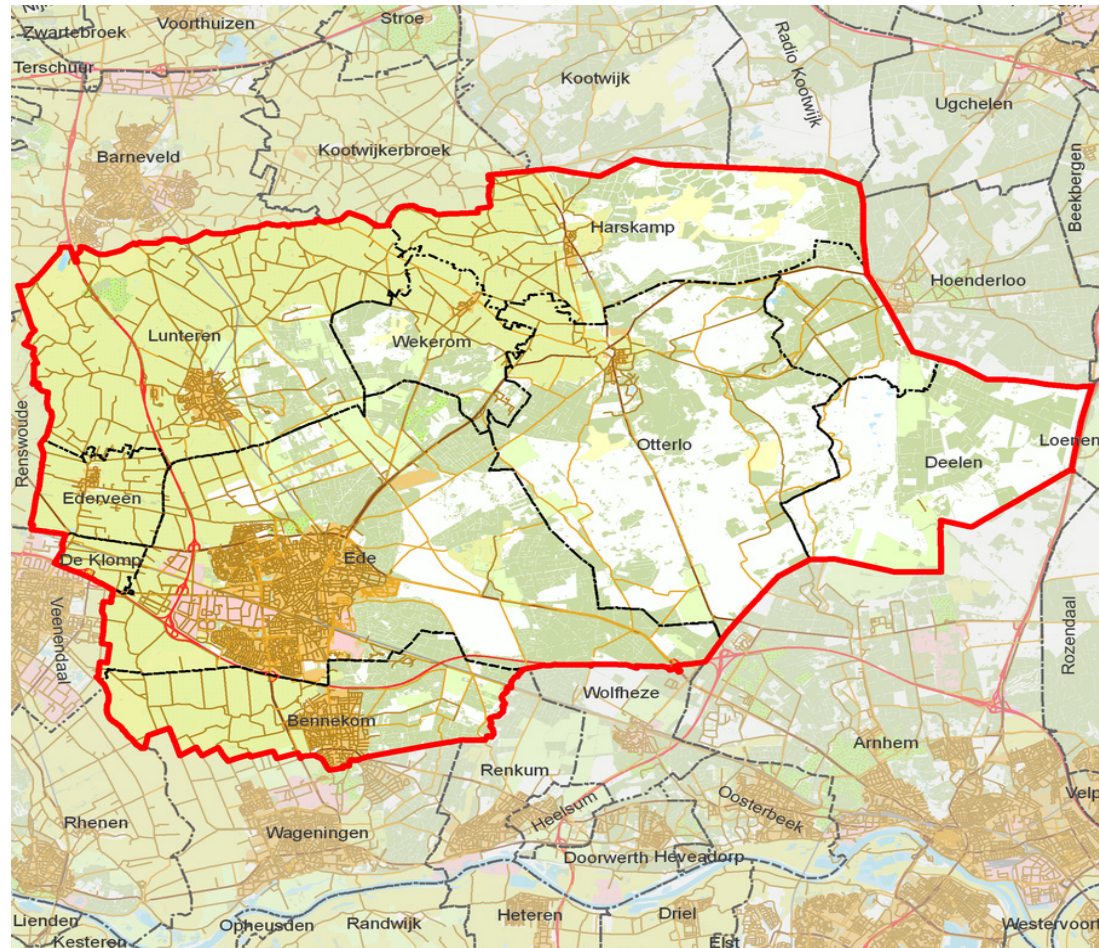
Deelvragen

De opzet van het onderzoek is bepaald aan de hand van de logic model approach (zie hoofdstuk 3 voor nadere toelichting). De termen "activiteiten", waarmee de taken/rollen van de gemeente en initiatiefnemers worden bedoeld in het proces van een initiatief én "outcomes", waarmee de voordelen en veranderingen die de methodiek Ede Doet en de initiatieven van bewoners hebben op

de actoren en leefomgeving worden bedoeld, zijn belangrijke termen in dit onderzoek.

1. Welke ontwikkelingen zijn zichtbaar op het gebied van bewonersinitiatieven en bewonersbudgetmethodieken?

Deze deelvraag wordt beantwoord op basis van literatuuronderzoek. Uit het literatuuronderzoek wordt allereerst gehaald wat nu precies een bewonersinitiatief en een



Figuur 5: Gemeente Ede (Bron: Wikipedia)

bewonersbudgetmethodiek is, en welke kenmerken, succesfactoren en kwaliteitscriteria bij deze begrippen horen. Vervolgens wordt de ontwikkeling door de tijd heen onderzocht, om uiteindelijk aan te komen bij de huidige dilemma's. Deze informatie vormt de basis voor het theoretische kader.

2. Wat zijn de gewenste outcomes van de methodiek en de bewonersinitiatieven?

Deze deelvraag wordt beantwoord door middel van literatuuronderzoek, brainstormsessies met Bruis Advies en interviews met professionals.

Zoals in de paragraaf "functie van het onderzoek (1.4)" is dit een evaluerend onderzoek, waarna er een vernieuwd procesontwerp word gegeven (ontwerpend onderzoek). Deze evaluatie wordt uiteindelijk gedaan aan de hand van The Logic Model Approach (voor nadere toelichting, zie hoofdstuk 3: "Modellen"). Voor het doorlopen van dit model is stap 1 om de gewenste outcomes van Ede Doet en de bewonersinitiatieven te verzamelen. In deze deelvraag is hier een basis voor gelegd, om deze later te toetsen in interviews en enquêtes (Deelvraag 3 & 4).

3. Wat zijn de outcomes van de methodiek op de bewonersinitiatieven?

De deelvraag wordt beantwoord door deskresearch met aanvullend interviews. Er worden verschillende methodieken voor bewonersbudgetten (waaronder Ede Doet) geanalyseerd op basis van databases en cijfers (referentiestudie); en wordt er met elke gemeente een interview afgenomen om het proces van bewonersinitiatieven te bespreken. Deze cijfers en interviews worden vervolgens vergeleken met de methodiek Ede Doet (vergelijkend onderzoek). Als analysemethode wordt de methode "Customer Journey" gebruikt (voor nadere toelichting, zie hoofdstuk 3: "Modellen").

Om de outcomes van de methodiek vervolgens zichtbaar te maken in Ede, worden enquêtes, met aanvullend interviews, afgenomen onder de initiatiefnemers (parallel

aan de enquêtes en interviews van deelvraag 4). Hierin worden de mogelijke outcomes, die geselecteerd zijn in deelvraag 2 getoetst.

De aanvullende interviews worden (parallel aan deelvraag 4) met een aantal initiatiefnemers, de projectleider van Ede Doet (Roos de Keijzer), een gebiedsmanager, een wijkbeheerder en een aantal bewoners van Ede gehouden. Ook worden er brainstormsessies met Martin van Briemen en Sander Nieuwenhuis van Bruis Advies gehouden.

Vervolgens wordt een ruimtelijke/ demografische analyse gedaan binnen de gemeente Ede. Hiervoor worden GIS-kaarten gemaakt, waarin de data van CBS (zoals aantal inwoners, leeftijdscategorieën, type huishoudens en herkomst) over data van Ede Doet (aantal uitgevoerde initiatieven, thema's van de initiatieven, geactiveerde cheques en gemiddelde hoogte van het budget) per buurt wordt gelegd. Dit om te onderzoeken wat de ruimtelijke/ demografische outcomes zijn van de methodiek.

Met de uitkomsten komen de succes- en faalfactoren van de methodiek in beeld. Hiermee kan een ontwerpvoorstel worden gedaan om het proces van bewonersinitiatieven van Ede Doet nog te verbeteren.

4. Wat zijn de outcomes van de bewonersinitiatieven, vanuit Ede Doet, op de straten/buurtten (incl. bewoners)?

De enquêtes en interviews worden parallel aan deelvraag 3 afgenomen.

Aanvullend wordt er een observatieonderzoek gedaan. Dit door een aantal initiatieven te bezoeken. Er wordt geprobeerd om zowel een sociaal- als een fysiek initiatief te bezoeken. Deze twee initiatieven worden gedurende de enquêtes/interviews bepaald. Met dit observatieonderzoek wordt de waarde van bewonersinitiatieven op de initiatiefnemers, bewoners/ gebruikers en de fysieke uitstraling van de straten geobserveerd, aangevuld door interviews met de initiatiefnemers en betrokken bewo-

ners te houden.

Dit observatieonderzoek wordt ook gefilmd. Er worden beelden gemaakt tijdens het bezoek aan de initiatieven én er worden initiatiefnemers en bewoners/ gebruikers geïnterviewd, waarvan sommige ook gefilmd worden. Aanvullend hierop worden de initiatiefnemers ook geïnterviewd over de outcomes van de methodiek (deelvraag 3). Deze uitkomsten worden samengevoegd tot een compilatiefilmpje die getoont wordt op de afstudeerzitting (voor nadere toelichting, zie bijlage 6).

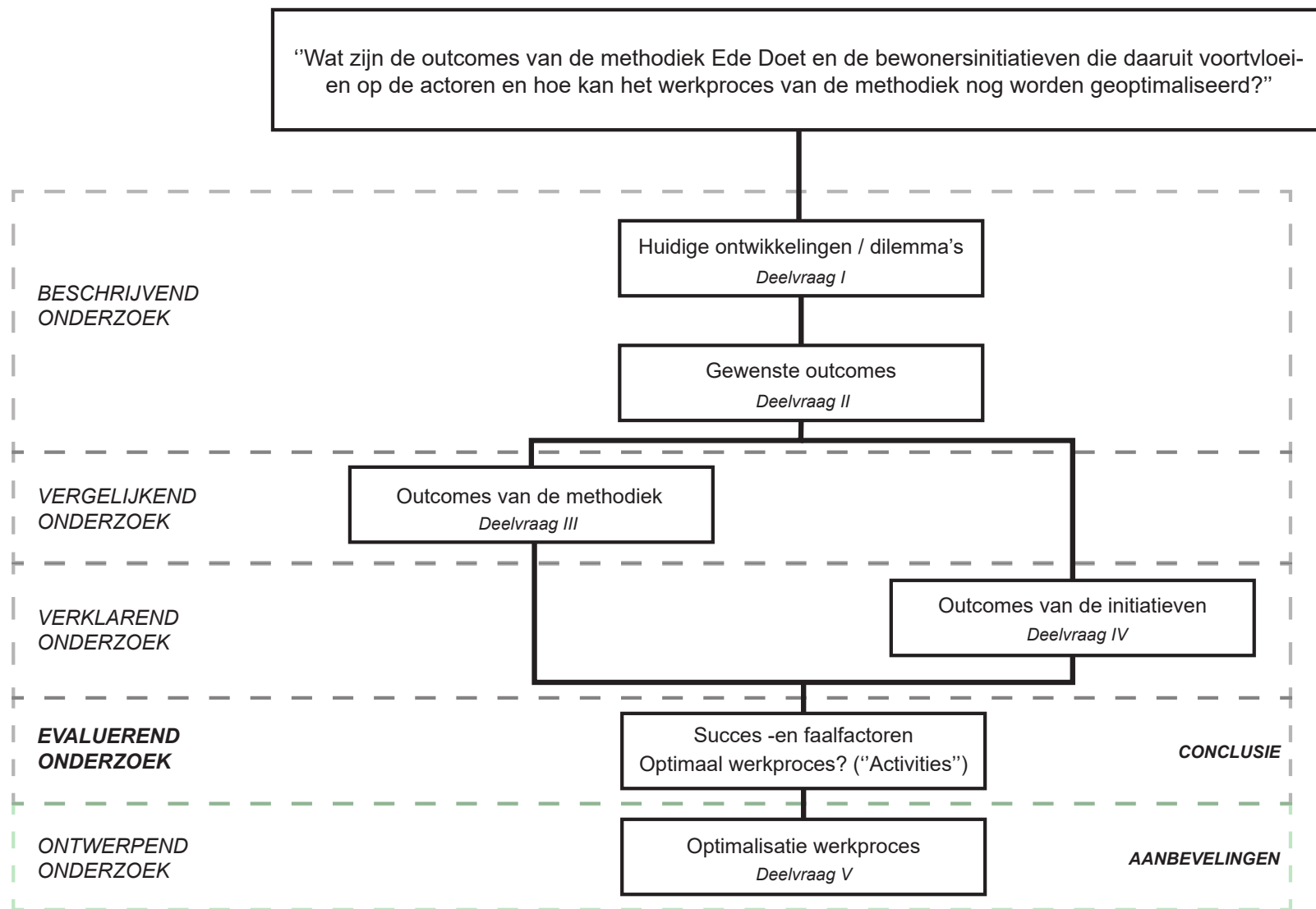
De uitkomsten van deelvraag 3 en 4 zijn stap 2 bij het doorlopen van The Logic Model Approach, waarin de mogelijke en gewenste outcomes (deelvraag 2) zijn getoetst in de praktijk (deelvraag 3 en 4).

5. Hoe kan het huidige werkproces nog worden verbeterd om tegemoet te komen aan de outcomes en behoeften van de actoren?

In deelvraag 2 zijn de gewenste outcomes gekaderd. Vervolgens zijn deze in deelvraag 3 en 4 getoetst bij de professionals (interviews) en de initiatiefnemers (enquêtes). Daarnaast zijn in deelvraag 3 de ervaringen van de huidige activiteiten getoetst onder de professionals en initiatiefnemers.

Op basis hiervan kan worden onderzocht of de huidige activiteiten én outcomes van de methodiek en bewonersinitiatieven, (deelvraag 3 en 4) tegemoetkomen aan de gewenste outcomes (deelvraag 2). Dit is stap 3 van het doorlopen van The Logic Model Approach. Hieruit volgt een ontwerpvoorstel voor een verbetering van het werkproces.

1.7 Onderzoeksmodel



Figuur 6: Onderzoeksmodel (Bron: Eigen ontwerp)

Toelichting

In figuur 6 is globaal de opzet van het onderzoek te zien. Zoals in par. 1.4 al naar voren kwam is dit een evaluerend onderzoek, maar om de hoofdvraag te beantwoorden zijn verschillende onderzoeksfuncties nodig én uiteindelijk een ontwerpende functie voor de aanbevelingen.

Leeswijzer



Deze scriptie bestaat uit 10 hoofdstukken. In hoofdstuk 1 wordt het onderwerp geïntroduceerd en wordt de opzet van het onderzoek gepresenteerd. Hoofdstuk 2, het theoretische kader, staat in het teken van de huidige kennis over bewonersinitiatieven en bewonersbudgetmethodieken. Vervolgens worden een paar modellen, die in deze scriptie gebruikt worden, extra toegelicht in hoofdstuk 3.

In de eerste drie hoofdstukken ligt de nadruk nog op de structuur en bestaande kennis van het onderzoek. Na deze eerste hoofdstukken is de scriptie onder te verdelen in twee delen waarin de resultaten van het onderzoek worden getoond. In het eerste deel (hoofdstukken 4 en 5) ligt de focus op de methodiek Ede Doet. Hierin wordt onderzoek gedaan naar de outcomes van Ede Doet op de professionals en initiatiefnemers.

Deel twee staat in het teken van de outcomes van de bewonersinitiatieven in Ede. In hoofdstuk 6 wordt op basis van enquêtes en interviews de maatschappelijke waarde van initiatieven onderzocht.

Na deze hoofdstukken met de resultaten van het onderzoek volgen de aanbevelingen. In hoofdstuk 7 worden -onder de naam "procesontwerp" - de aanbevelingen, anders dan gebruikelijk, gegeven *voor* de conclusie. In hoofdstuk 9 is alsnog een hoofdstuk met aanbevelingen, waar in het kort adviezen worden gegeven over het beleid, de kosten en de implementatie.

Na deze aanbeveling volgen de conclusie (hoofdstuk 8), discussie (hoofdstuk 10), bibliografie en de bijlagen.

Om de hoofdstukken overzichtelijk te houden is bij grote hoofdstukken steeds een korte samenvatting gegeven.

THEORETISCH KADER

2.1 Wat is een bewonersinitiatief?

In deze scriptie wordt onderzocht wat de outcomes zijn van bewonersinitiatieven op de actoren van de gemeente Ede en de kwaliteit van de omgeving.

Om na te gaan wat een bewonersinitiatief precies is, moeten we teruggaan in de tijd. Van oudsher had de overheid namelijk alle touwtjes zelf in handen bij ontwikkelingsprocessen, denk aan de boulevards in Parijs van Hausmann, waarin totaal geen rekening werd gehouden met de inspraak van bewoners. Deze manier van handelen van de overheid staat bekend als de top-down benadering. Deze benadering leidde in de jaren 60-70 van de vorige eeuw tot verzet van de burgers (Gameren, 2011). In deze tijd kwam de eerste vorm van bewonersparticipatie, geïntroduceerd door de sociaaldemocraten (Meijer et al., 1981). Hiermee was de alom bekende verschuiving van top-down naar bottom-up in gang gezet. In de decennia daarna kregen de bewoners steeds meer inspraak in de ontwikkelingsprocessen (zie par. 2.2). De overheid zag bewoners niet langer als passieve ontvangers ("de klanten"), maar als specialisten in het werkveld. In 2007 resulteerde dit in de invoering van bewonersbudgetten, waarmee bewoners een initiatief konden indienen bij hun gemeente (Ankeren, Tonkens & Verhoeven, 2010) én daarmee is de term geboren.

Deze term komt veelal niet voor in de literatuur. Veel vaker wordt gesproken over burgerinitiatieven, maar deze term kan verwarring veroorzaken. Een burgerinitiatief kan immers ook een mogelijkheid zijn om als burger de tweede kamer te verplichten over een bepaald voorstel voor (verandering in) het regeringsbeleid te debatteren (Bron: Cultureel Woordenboek). In deze scriptie wordt daarom het woord bewonersinitiatief gebruikt.

Een korte en krachtige definitie van de term bewonersinitiatief staat in het rapport "Help een burgerinitiatief" van het ministerie van binnenlandse zaken (2010, pp. 12):

"Een initiatief van een of meer burgers dat onverplicht wordt opgestart ten behoeve van anderen of de samenleving"

In deze definitie komt echter iets minder het echte doel van initiatieven naar voren. Stichting Movisie geeft in het artikel: Burgerinitiatieven en de basisfuncties vrijwilligerswerk, nog een mooie aanvulling op dit doel van de initiatieven (2013, pp. 1):

"Onder burgerinitiatieven verstaan we initiatieven van individuele burgers of groepjes burgers die zich inzetten om een bijdrage te leveren aan de (lokale) samenleving. Dat kan te maken hebben met individuele ondersteuning van medeburgers, de leefbaarheid van de buurt of de sociale cohesie."

In de bovenstaande definitie worden al drie outcomes gegeven, namelijk: ondersteuning, leefbaarheid en sociale cohesie. Daarmee is deze definitie een mooi startpunt voor deze scriptie.

Kenmerken van bewonersinitiatieven

Aanvullend op de bovenstaande definitie is het van belang te weten wat de kenmerken zijn van een bewonersinitiatief. Wat drijft initiatiefnemers om zo'n initiatief te nemen? In de paper "Meervoudige democratie" van Irini Salverda, Marcel Pleijte en Rosalie van Dam (2014), staat een set van vijf kenmerken van een bewonersinitiatief: 1) Integraal 2) Lokaal gericht 3) Actie- en oplossingsgericht 4) Persoonlijk en collectief 5) Gericht op sociale doeleinden.

De kenmerken integraal en lokaal gericht lijken elkaars tegenpolen. Met integraal wordt echter bedoeld dat een initiatief vaak meerdere doelen combineert, ook al streeft de initiatiefnemer maar één bepaald doel na. Daarnaast is een initiatief vaak lokaal gericht. Meestal is verbondenheid aan een plek of gebied een reden om een initiatief te starten. Meestal wordt een initiatief genomen in een kleinschalige en vertrouwde omgeving, waar de initiatiefnemer bij betrokken is.

Een initiatief is meestal ook actie- en oplossingsgericht. Vaak zitten initiatiefnemers niet te wachten op allerlei procedures, vergaderingen en raadplegingen, maar willen ze gewoon "aan de slag" (Ministerie van BZK, 2013). Meestal neemt iemand een initiatief omdat ze vinden dat er iets beter en anders kan in hun eigen straat, wijk of buurt. Vaak streven ze daarbij een ideaal na die dicht bij de dagelijkse samenleving staat. Veelal komt een initiatief dan ook voort uit eigen belang, maar vaak merk je dat een initiatief ook voor sociale binding zorgt. Ook al is dat niet eens het primaire doel van een initiatief. Een initiatief is daarmee ook vaak gericht op collectief belang. De sociale binding zorgt vervolgens dat een initiatief in de samenleving wordt verankerd, waardoor sociaal kapitaal, sociale cohesie en leefbaarheid wordt bevorderd. Sociaal kapitaal is de mate waarin een individu hulpbronnen kan mobiliseren vanuit een sociaal netwerk. Sociale cohesie is de mate van samenhang tussen mensen in de samenleving.

Sociaal of fysiek?

In deze scriptie wordt daarnaast vaak gesproken over een sociaal of fysiek initiatief. Bewonersinitiatieven zijn altijd in een van deze twee thema's te plaatsen. In het rapport "bewonersinitiatieven: proeftuin voor partnerschap tussen burgers en overheid" van Evelien Tonkens en Imrat Verhoeven (2011, pp. 7-8) staat een mooie omschrijving van een sociaal initiatief. Hier staat dat sociale initiatieven veelal gericht zijn op het bevorderen van contacten en verbinding tussen groepen mensen. Voorbeelden van sociale initiatieven zijn dan ook: de buurt BBQ, activiteiten voor kwetsbaardere groepen en sport- en spel activiteiten. Wat overigens ook altijd een voorwaarde is, en wat ook op verschillende aanmeldingsformulieren terugkomt, is dat een bewonersinitiatief toegankelijk is voor iedereen en uitgevoerd in -of gericht is op de openbare ruimte (Gemeente Ede; Gemeente Veenendaal; Gemeente Capelle aan den IJssel; Gemeente Rotterdam, 2019). Een fysiek initiatief moet dan ook altijd gericht zijn op de

openbare ruimte. Dit kan o.a. het aanleggen of onderhouden van groen, het plaatsen van straatmeubilair en het plaatsen van speeltoestellen zijn. Zoals ook al in het kopje "kenmerken van bewonersinitiatieven" werd genoemd, zijn dit initiatieven gericht op sociale doeleinden. Fysieke initiatieven hebben dan ook vaak sociale outcomes, bv. het plaatsen van straatmeubilair heeft weer tot gevolg dat er extra ontmoetingsplekken zijn. Wat ook onder fysieke initiatieven geschaard kan worden, zijn ingrepen die de veiligheid ten goede komen. Het plaatsen van straatverlichting, verkeersveiligheidspoppen of verkeersspiegels zijn hier voorbeelden van.



2.2 Ontwikkelingen rondom bewonersinitiatieven

Zoals eerder in dit hoofdstuk werd genoemd nam de overheid van oudsher vooral de rol van regisseur aan (de top-down benadering). Dit leidde in de jaren 60-70 tot verzet, waarin de burgers meer inspraak in de ontwikkelingsprocessen eisten. Vanaf deze tijd zijn er volgens Kati Dijk, schrijver van het rapport: burgerinitiatieven, een onderzoek naar maatschappelijke burgerinitiatie (2014), vier generaties in burgerparticipatie te onderscheiden (2014). In de 1e generatie werden bewoners voornamelijk betrokken bij het proces en minder bij de inhoud. In de jaren 80 ontstond een tweede generatie, waarbij er steeds meer co-creatie ontstond en publiek-private-samenwerkingen. Best democratisch zou je zeggen. Toch was er veel kritiek op het “democratisch gehalte” van burgerparticipatie in die tijd, omdat de besluitvorming van de overheid vaak ondemocratisch verliep en in achterkamertjes gebeurden. Het gevolg hiervan was dat er eind jaren ‘90 een derde generatie kwam waarin bewonersbudgetten ontstonden en bewoners al bij het beleid werden betrokken. De overheid werd in deze tijd dus steeds meer een facilitator (meedenker en adviseur) en stimulator (verlenen van subsidies) (Gameren, 2011).

Ook op deze generatie bleef er kritiek op het “democratische gehalte”. Deze kritiek is vooral van toepassing op het tot stand komen van resultaten en besluiten. De processen vanuit de overheid zouden veel te stroperig zijn, schrijven Evelien Tonkens, Margo Trappenburg, Menno Hurenkamp en Jante Schmidt in het boek Montessori Democratie (2015). Daardoor is er een nieuwe rol vanuit de overheid en vierde generatie ontstaan, namelijk het loslaten.

Bewoners staan op het eerste gezicht ver weg van stroperige processen vanuit de overheid. Steeds meer wordt ingezien dat als de overheid ruimte biedt aan de samenleving, er vernieuwing ontstaat die aansluit bij de behoefte van de bewoners, schrijven Tonkens et al (2015). De bewoners weten immers zelf het beste wat de kansen

en bedreigingen zijn van hun leefomgeving. Volgens Rob van Gameren (2011) hebben overheden bij het uitvoeren van een initiatief altijd maatschappelijke waarde creatie als doel én daarmee dus de bewoners. Dit is daarom een win-win situatie zou je denken.

Huidige dilemma's

De laatste jaren wordt steeds vaker gediscussieerd over de rol die de gemeente moet innemen bij bewonersinitiatieven. Volgens Bourgon (2009, 2011) kunnen de huidige complexe problemen van onze maatschappij niet meer alleen door de overheid worden opgelost vanuit een top-down benadering, maar is een coproductie nodig met de samenleving. Daarop aanvullend schrijven Irini Salverda, Marcel Pleijte en Rosalie van Dam, in de paper “Meervoudige democratie” (2014), dat bewoners zeker opstaan voor deze coproductie. Bewoners bewegen zich van oudsher toch wel vanuit de maatschappij om initiatief te nemen en op te staan voor hun eigen omgeving.

Deze verschuiving wordt in het boek de Montessori democratie (Tonkens et al, 2015), maar ook in de paper “Meervoudige democratie” van Salverda et al (2014), ook wel de verschuiving van de representatieve naar participatieve democratie genoemd. Volgens Salverda et al (2014) zorgt deze verschuiving bij menig gemeente nog voor wat schuring. Bij veel overheden speelt het dilemma of burgerinitiatieven wel representatief genoeg zijn en voldoende democratisch zijn en of burgerinitiatieven niet juist voor uitsluiting zorgen (Salverda et al, 2014). Toch kan de overheid er niet meer omheen dat bewoners steeds meer opstaan om initiatief te nemen voor hun leefomgeving. In het artikel: “Wat is je initiatief waard” van stadsdokter Rini Biemans (2018), staat: ‘Burgerinitiatieven zijn bezig met een definitieve doorbraak in Nederland, zowel in steden als op het platteland.’ ‘Zeker omdat de bewonersinitiatieven tegenwoordig ook gesteund worden door de wet maatschappelijke ondersteuning (WMO), de participatiewet en de aankomende omgevingswet’. Deze wetten schrijven allemaal een grotere rol toe aan de participatie en initiatieven van bewoners.

Daarmee lijkt het erop dat we definitief toe zijn aan een participatieve overheid, waarin de bewoners de touwtjes steeds meer in handen mogen en kunnen nemen.

Volgens Tonkens et al (2015) zijn het dan ook vooral de ambtenaren die moeten veranderen. Maar moeten ze dan de rol aannemen van regisseur, toetser, co-creator, facilitator of stimulator, zoals Rob van Gameren de rollen onderscheidt in zijn boek Stadsontwikkeling als planproces (2011) of moet ze gewoon loslaten (Tonkens et al, 2015)?

Zoals eerder deze paragraaf al is genoemd is het huidige credo vooral dat de gemeente moet loslaten (Tonkens et al, 2015).

Met loslaten wordt echter niet bedoeld dat de gemeente helemaal niks meer doet. De gemeente zal kaders moeten blijven stellen en bij onduidelijkheid ondersteuning moeten bieden. Door Tonkens et al (2015) wordt dit vergeleken met de Montessorischolen, waarin de leerkrachten de leerlingen vrijlaten om zich in eigen tempo te ontwikkelen en waar nodig eventueel ondersteuning te bieden. Vertaald in termen van bewonersinitiatieven: laat bewoners los om zelf hun initiatieven te ontwikkelen, maar stel je als overheid op als ‘procesbegeleider’ en biedt waar nodig houvast en sturing.

Om als gemeente deze rol aan te nemen, moet het voor de bewoners zo makkelijk mogelijk worden gemaakt om met initiatieven te komen. ‘Bewoners verwachten over het algemeen weinig positiefs van formele procedures’, schrijven Tonkens et al (2015). De relatie tussen bewoners en de gemeente moet dus informeler worden. Geen lange formulieren of papieren adviezen meer, maar gewoon even bellen of langs gaan.

Voor deze informelere aanpak is vanuit de gemeente vertrouwen en geld nodig. Om bewoners meer los te laten in hun initiatieven voor het publieke domein, moeten bewoners meer vertrouwen krijgen om zelf hun eigen initiatieven te ontwikkelen. Daarvoor is ook meer regie

nodig over het budget voor bewonersinitiatieven. “Toch zijn ambtenaren over het algemeen nog erg zuinig als het om deze twee factoren (vertrouwen en geld) gaat”, schrijft Rini Biemans (2018).

De methode die gemeenten daarin hanteren voor het verdelen van bewonersbudgetten, heeft veel invloed op de rol die de gemeente neemt en de hoeveelheid vertrouwen die de bewoners krijgen. Dit moet een huidig dilemma zijn of in ieder geval een discussiepunt in gemeenten. Waar in de ene gemeente de bewoners veel zeggenschap en verantwoordelijkheid krijgen doormiddel van bijvoorbeeld een voucherregeling (zie par. 2.3), is dit in andere gemeente allemaal in handen van ambtenaren en professionals (Engbersen, 2010). Het is aan de gemeenten om te bepalen welke methodiek zij hanteren voor bewonersinitiatieven.

Aanvullend op het bovenstaande is het als gemeente van belang om de methodiek voor het verdelen van het budget te baseren op de behoefte van de initiatiefnemers. In het artikel: dilemma's van bewonersinitiatieven schrijft Joline Verloove (2018) dat een actueel dilemma, rondom bewonersinitiatieven, het rondkrijgen van de financiering is. Volgens het artikel kost het de initiatiefnemer vaak veel tijd en energie om een subsidie aan te vragen. Zelfs een kleine subsidie duurt door de gemeentelijke procedures vaak lang. Dit wordt volgens het artikel voornamelijk veroorzaakt doordat de gemeenten en fondsen vaak de voordelen en de waarde van een initiatief willen weten, alvorens ze budget toekennen. Maar vaak is dit helemaal (nog) niet meetbaar. Daarnaast is ook de financiële verantwoording achteraf een energie -en tijdrovende klus. Dit creëert een hoge drempel om als bewoner met een initiatief aan de slag te gaan. In hetzelfde artikel schrijft Joline Verloove over een mogelijke oplossing, namelijk de methodiek Ede Doet.

In het slot van het artikel van Verloove (2018) wordt kort een ander dilemma genoemd, namelijk die van representativiteit. Hoe inclusief moet een initiatief zijn? Volgens

Tonkens en Kroese (2009) wijst onderzoek uit dat actief burgerschap gemakkelijk tot maatschappelijke ongelijkheid en tegenstellingen kan leiden en bestaande ongelijkheden en tegenstellingen kan versterken. Het is daarom zoeken naar een methodiek die ook minder-actieve, niet actieve en sociaal uitgesloten bewoners uitnodigt, activeert en verbindt met actieve bewoners.

Verwant hieraan is het dilemma van het meten en weten van het draagvlak. Moet een initiatief gedragen worden door de hele omgeving? Vooral voor fysieke initiatieven is het weten van draagvlak van belang, omdat dit een ingreep in de openbare ruimte betreft, maar de vervolgvraag daarop is: hoe meet je dit draagvlak? Elke gemeente doet dit op haar eigen manier.

Een laatste dilemma die vindbaar is in de literatuur wordt gegeven door Reinout Kleinhans (2018), universitair hoofddocent stedelijke vernieuwing aan de TU Delft. Volgens hem is een uiterst actueel onderwerp op het gebied van bewonersinitiatieven het aantonen van de maatschappelijke meerwaarde van een initiatief. Vaak wordt er bij de gemeente aan de initiatiefnemer gevraagd: “wat levert jullie initiatief op?”. De antwoorden zijn dikwijls: maatschappelijke impact, inclusiviteit en meerwaarde. Maar veelal zeggen deze termen niks en zijn niet meetbaar. Voor gemeenten en de initiatiefnemers is het meten van de maatschappelijke meerwaarde van belang om een verantwoording te kunnen afleggen aan de buitenwereld over het verschil dat initiatieven in onze maatschappij maken.



2.3 Wat is een bewonersbudgetmethodiek?

In deze scriptie worden de outcomes van de methodiek Ede Doet bepaald. Ede Doet is een bewonersbudgetmethodiek, maar wat is dit nu precies?

In het rapport: Bewonersparticipatie via vouchers: democratisch en activerend? van Tonkens en Kroese (2009) staat dat bewoners tegenwoordig steeds meer worden gezien als de oplossing voor maatschappelijke problemen. Dit voornamelijk op straat-, -buurt- en wijkniveau. Bewoners weten immers het beste wat de knelpunten en kansen zijn van hun eigen straat en omgeving. Deze knelpunten en kansen kunnen worden aangepakt als de bewoners ook de beschikking krijgen over budget, zodat de zij zelf initiatief kunnen nemen.

Zoals eerder in paragraaf 2.1 werd genoemd werden vanaf 2007 in veel gemeenten bewonersbudgetten ingevoerd, waarmee bewoners in staat werden gesteld om een initiatief in te dienen bij hun gemeente (van Ankeren et al., 2010). Er is echter in de bewonersbudgetten ook een verschuiving zichtbaar, waarin er steeds meer zeggenschap en verantwoordelijkheden komen te liggen bij bewoners. "Waar budgetten tot voor kort vooral in handen lagen van ambtenaren en professionals, komen ze meer en meer te liggen in handen van bewoners zelf", schrijven Radboud Engbersen, Kees Fortuin en Joop Hofman (2010) in het rapport "Bewonersbudgetten, wat schuift het?". Met het woord methodiek wordt bedoeld op welke wijze de gemeente met deze bewonersbudgetten omgaat en welke rol de bewoners daarin hebben. Volgens Engbersen et al. (2010) zijn er vier soorten bewonersbudgetmethodieken, die afhangen van twee pijlers, namelijk productiekraft en democratisch gehalte: Met dit eerst wordt de kracht bedoeld waarmee initiatieven kunnen worden geproduceerd en gerealiseerd. Onder democratisch gehalte wordt de kwaliteit verstaan van de deelname van bewoners aan de bewonersbudgetmethodieken. Deze twee pijlers kennen twee uitersten, namelijk: interne inzet en externe inzet bij productiekraft. Wordt de

kracht gezocht binnen de wijk zelf of bij maatschappelijke organisaties buiten de wijk? En is er sprake van directe (participatieve) buurtdemocratie of vertegenwoordigende buurtdemocratie? Dit bepaalt het democratisch gehalte van een bewonersbudgetmethodiek. Doet iedereen in de wijk mee bij het maken van keuzes voor initiatieven of maakt een selectie van bewoners, in de vorm van bijvoorbeeld een wijkplatform, gebiedscommissie of regiegroep, de keuzes namens anderen. Door deze twee assen van productiekraft en democratisch gehalte te kruisen, levert dit vier soorten bewonersbudgetmethodieken op.

Eén van deze methoden voor bewonersbudgetten is de voucherregeling die Tonkens en Kroese (2009) beschrijven. Bij de methode waarover zij spreken wordt het budget verdeeld in waardebonnen onder regiegroepen bestaande uit bewoners. Deze methodiek is in 2009 als experiment in een aantal gemeenten gestart en blijkt nu in verschillende gemeenten succesvol te werken. Uitgangspunt is dat de positie van bewoners wordt versterkt en dat bewoners zelf in de gelegenheid worden gesteld om met initiatieven te komen die bijdragen aan de sociale cohesie en leefbaarheid (Tonkens & Kroese, 2009). In deze methodiek krijgen bewoners zeggenschap over de keuze, financiering en uitvoering van een initiatief. De zeggenschap voor de verdeling van het budget, de beoordeling van de initiatieven en de activering van bewoners ligt vervolgens weer bij een regiegroep. In dat geval kan deze methodiek, volgens Engbersen et al (2010), geplaatst worden bij het segment eigen vermogen van de wijk (productiekraft) en vertegenwoordigende buurtdemocratie (regiegroep).

De methodiek Ede Doet werkt in grote lijnen net zoals de voucherregeling waar Tonkens en Kroese (2009) over spreken. Bij Ede Doet is ook sprake van een verdeling van het bewonersbudget in waardebonnen, maar gaat net een stapje verder met zeggenschap voor bewoners. Net zoals de voucherregeling waar Tonkens en Kroese (2009) over spreken gaat de methodiek Ede Doet uit van productiekraft van bewoners, maar is er bij Ede Doet sprake

van directe (participatieve) democratie, i.p.v. vertegenwoordigende buurtdemocratie. De beoordeling van initiatieven en de verdeling van budget ligt bij de bewoners zelf, omdat iedereen een waardebon krijgt t.w.v. 7,50 om bij te dragen aan een initiatief die zij belangrijk vinden.

2.4 Kwaliteit van een methodiek

Eén van de doelen van deze scriptie (zie par. 1.3) is het onderzoek van de outcomes van de methodiek Ede Doet. Voor dit onderzoek zijn kwaliteitscriteria nodig, die de voor- en nadelen kunnen afwegen. Er zijn twee bronnen gevonden die methodieken op basis van kwaliteitscriteria met elkaar vergelijken, namelijk "Bewonersparticipatie via vouchers: democratisch en activerend?" van Tonkens en Kroese (2009) én "Evaluatie Bas-beleid en voorstel nieuw leefbaarheidsfonds" van Martin van Briemen en Sander Nieuwenhuis (2010). In de praktijk bleken de meeste criteria van Briemen en Nieuwenhuis te kunnen worden ondergebracht onder de criteria van Tonkens en Kroese. De criteria van Tonkens en Kroese gaan aanvullend ook in op de hoeveelheid ondersteuning die de gemeente levert aan initiatiefnemers (Empowerment) en de rol van de bewoners (Democratisch gehalte). De criteria monitoren, waarmee de mate wordt bedoeld waarin, met name, financiële zaken bij een methodiek (periodiek) te controleren zijn, vult weer aan op de criteria van Tonkens en Kroese.

Volgens Tonkens en Kroese (2009) hangt de kwaliteit van een methodiek voor budgetverdeling af van drie criteria, namelijk: Toegankelijkheid, empowerment en democratisch gehalte.

Toegankelijkheid

Met toegankelijkheid wordt bedoeld in hoeverre een methodiek toegankelijk is voor elke categorie burgers. "Burgerparticipatie is vaak een zaak van een beperkte groep burgers die weinig representatief is voor de buurt of wijk als geheel" schrijven Tonkens en Kroese. Een methodiek is dus kwalitatief goed als het op de een of

andere manier elke categorie burger kan betrekken, ook diegene die voorheen niet participierend actief waren. Dit gaat zowel om formele toegankelijkheid, is het aanmeldformulier bijvoorbeeld goed in te vullen, maar vooral ook om informele toegankelijkheid, waarmee wordt bedoeld of een methodiek in de praktijk voor elke groep toegankelijk is.

Empowerment

Als een methodiek toegankelijk is, dan is de tweede stap om bewoners verder te helpen binnen die methodiek. We spreken namelijk van empowerment als een methodiek de ontwikkeling van de initiatiefnemer stimuleert en ondersteunt. In principe kan dit voor de initiatiefnemer vertaald worden in een ondersteuning door de gemeente of vaak een welzijnsorganisatie. Vaak is er bij het proces van een initiatief sprake van ondersteuning bij drie momenten: ondersteuning bij het indienen, bij het beheersen van budget en bij het uitvoeren en (financieel) verantwoorden van een initiatief. Deze ondersteuning kan geboden worden als technische ondersteuning (hulp bij aanmelden, inleveren verantwoording, etc.), inhoudelijke ondersteuning (het initiatief laten voldoen aan de regels/voorwaarden, het vinden van externe sponsors, maken van een begroting, etc.) of door toerusting (bv. budget en middelen beschikbaar stellen voor het stimuleren van de ontwikkeling van de initiatiefnemer).

Democratisch gehalte

Het derde kwaliteitscriterium is volgens Tonkens en Kroese (2009) het democratisch gehalte van een methodiek. Onder democratisch gehalte wordt verstaan: de mate waarin burgers niet alleen verantwoordelijkheid krijgen maar ook zeggenschap en de mate waarin de regeling bijdraagt aan het democratisch debat tussen bewoners onderling. Tonkens en Kroese maken in dit criterium vervolgens onderscheid in representatieve democratie en directe democratie. Deze twee soorten buurtdemocratie sluiten aan op de eerder genoemde vertegenwoordigende buurtdemocratie en directe (participatieve) buurtdemocratie van Engbersen et al (2010). Met representatieve

democratie bedoelen Tonkens en Kroese dat een gekozen groep beslist of dat actieve bewoners moeten aantonen dat zij de wijk representeren. Dus sluit dit aan op vertegenwoordigende buurtdemocratie, omdat hier ook een gekozen representatieve groep beslist.



Samenvatting

In dit onderzoek worden de huidige dilemma's van een bewonersbudgetmethodieken expliciet meegenomen. Veel van deze dilemma's worden in de praktijk getoetst bij de verschillende gemeenten in de referentiestudie (zie hoofdstuk 4). De huidige dilemma's zijn:

1. Rol van de gemeente

De "Montessori Democratie"

De overheid nam van oudsher de rol van regisseur aan; de zogenoemde top-down benadering. In de loop van de tijd hebben de bewoners steeds meer verantwoordelijkheden en zelfs zeggenschap gekregen. Volgens "Tonkens et al" (2015) staan we momenteel zelfs op het keerpunt om bewoners helemaal los te laten.

Formeel/ informeel

Daarnaast is het credo dat gemeenten een veel informelere aanpak moeten kiezen. Over het algemeen zitten bewoners helemaal niet te wachten op stroperige en formele processen".

2. Financiële afhandeling/ verantwoording

Het tweede dilemma is het rondkrijgen van de financiën voor een bewonersinitiatief en het verantwoorden achteraf. Volgens Verloove (2018) is dit een drempel om als bewoners met een initiatief te starten.

3. Representativiteit

Het derde dilemma is die van representativiteit. Volgens Tonkens en Kroese (2009) kan actief burgerschap ook leiden tot ongelijkheid. Het is daarom zoeken naar een methodiek die ook minder actieve, niet actieve en sociaal uitgesloten bewoners uitnodigt, activeert en verbindt met actieve bewoners.

4. Meten van draagvlak

Verwant aan het bovenstaande dilemma is die van draagvlak. Hier staat de vraag centraal of een bewonersinitiatief gedragen moet worden door de gehele omgeving. De volgende vraag is dan: hoe meet je dit draagvlak?

5. Meten van maatschappelijke meerwaarde

Laatste dilemma is die van het meten van maatschappelijke meerwaarde. Vaak moeten bewoners wel aangeven wat de maatschappelijke meerwaarde is van hun initiatief, maar volgens Kleinhans (2018) zeggen deze termen dan vaak niks en zijn ze niet meetbaar. Het is belangrijk de maatschappelijke waarde te weten als stukje verantwoordelijkheid naar de buitenwereld.

Daarnaast worden de kwaliteitscriteria van Tonkens en Kroese (2009) aangevuld met het criterium van "monitoring" (Briemen; Nieuwenhuis, 2010) gebruikt voor het vergelijken van de methodieken in de referentiestudie.



MODELLEN

De leidraad van dit onderzoek is de Logic Model Approach. Binnen dit model is de customer journey een belangrijk onderdeel van het in kaart brengen van het werkproces en outcomes van de methodiek Ede Doet. Deze twee modellen worden in dit hoofdstuk nader toegelicht.

3.1 The Logic Model Approach

Zoals in par. 1.4 al naar voren kwam, heeft deze scriptie een evaluerende functie. Voor het evalueren en bepalen van de outcomes van de methodiek Ede Doet en de bewonersinitiatieven én de aanbevelingen voor een optimaler werkproces, wordt The Logic Model Approach gebruikt. Logic models zijn er in verschillende soorten en maten, maar voor deze scriptie wordt het model van The W.K. Kellogg Foundation (zie figuur 7) gebruikt (2004). Dit model is volgens verschillende bronnen (Kaplan & Garret, 2005; Nixon, 2012) een zeer bruikbare manier om bepaalde programma's en projecten te evalueren, maar ook om bepaalde doelen (outcomes) te identificeren en te meten.

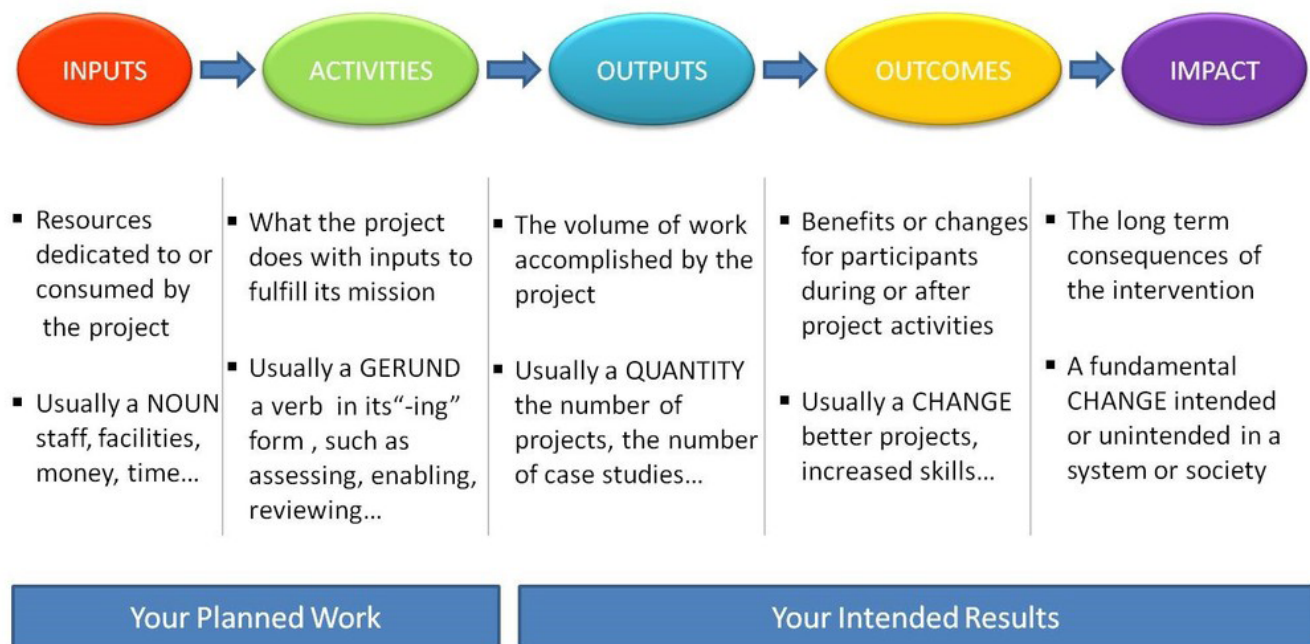
Enerzijds moeten de bewonersinitiatieven, die voortvloeien uit de methodiek Ede Doet, worden geëvalueerd, maar anderzijds moeten ook de gewenste outcomes worden bepaald.

De logic model approach van The Kellogg Foundation (2004) wordt in deze scriptie als volgt doorlopen: Allereerst worden mogelijke en gewenste outcomes verzameld en gekaderd (deelvraag 2). Er wordt daarmee begonnen bij stap 4 van het model. Dit is nodig om in een later stadium deze gewenste en mogelijke outcomes te toetsen. Vervolgens wordt "Het geplande werk" ("Your planned work") onderzocht (deelvraag 3). Deze inputs en activiteiten kunnen op basis van de klantreis van Ede Doet worden bepaald (zie par. 3.2). De outputs zijn kwantitatieve gegevens en zal, in het kader van Ede Doet, gaan over de hoeveelheid uitgevoerde initiatieven, percentage van betrokkenheid (geactiveerde cheques), hoeveelheid unieke initiatiefnemers en het percentage van sociale -of fysieke

initiatieven. De mogelijke en gewenste outcomes uit deelvraag 2 worden vervolgens getoetst aan een enquête en interviews. Met deze laatste stap kan ook worden bepaald of de huidige inputs en activiteiten ("Your planned work") tegemoetkomen aan de gewenste resultaten van de methodiek en bewonersinitiatieven ("Your intended results") en dient daarmee als basis voor de aanbevelingen.

What are Inputs, Outputs, Outcomes and Impact?

The Logic Model Approach



Figuur 7: The Logic Model Approach (Bron: Nixon, 2012; Derived form: W.K. Kellogg Foundation, 2004)

3.2 Customer Journey

Voor het beantwoorden van deelvraag 3 wordt de methode "Customer Journey" gebruikt; ook wel klantreis genoemd. Dit model wordt enerzijds gebruikt voor de referentiestudie, maar anderzijds ook om de activiteiten voor het logic model (zie par. 3.1) te achterhalen.

Een mooie omschrijving van de customer Journey staat in het artikel: Wat is customer journey mapping en wat zijn de ontwikkelingen? van Ingrid Archer (2016). Volgens haar wordt deze methode normaliter gebruikt bij het analyseren van productdiensten om na te gaan welke reis klanten maken.

In deze scriptie wordt de klantreis methode gebruikt voor het uitvoeren van een referentiestudie tussen verschillende bewonersbudgetmethodieken van gemeenten. Dit vanuit het oogpunt van de professional van de gemeente en de initiatiefnemer.

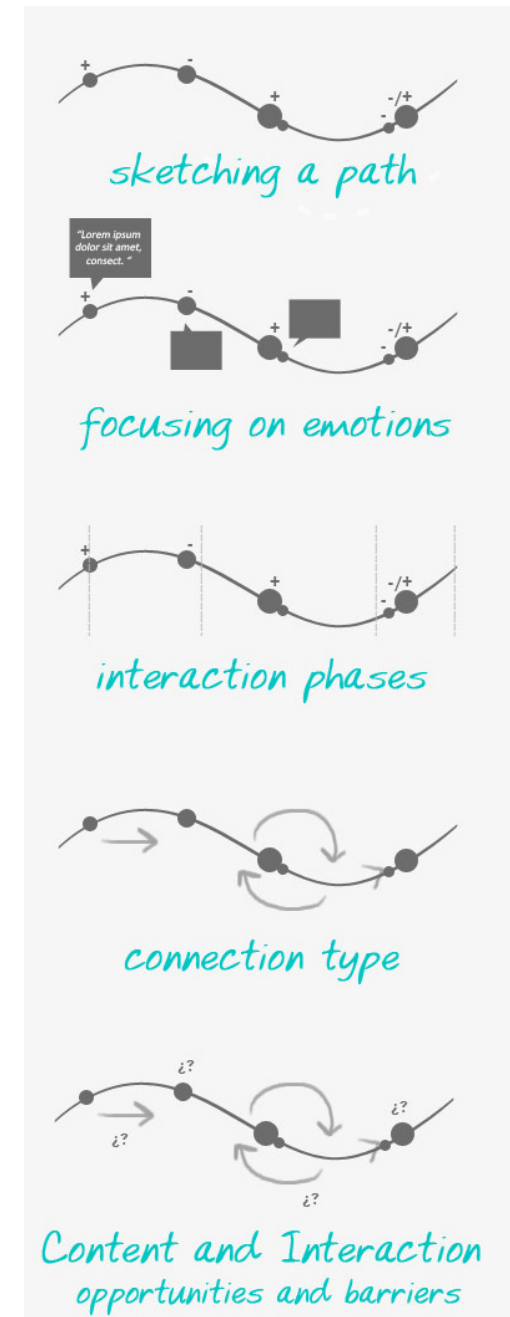
Het doorlopen van een klantreis kan inzicht bieden in de behoefte, context en beleving van de klant. In het geval van Bruis Advies (opdrachtgever van deze scriptie) is de professional de klant van de methodiek, omdat deze door Bruis wordt geïmplementeerd bij een gemeente, maar ook de initiatiefnemer, omdat deze de uiteindelijke klant is van de methodiek.

Door deze inzichtelijkheid in behoefte, context en beleving, kan duidelijk worden op welke punten de methodiek nog kan groeien en (nog) beter kan inspelen op de behoefte en beleving van de klant, maar ook hoe de interne processen nog verbeterd kunnen worden (Archer, 2016). De opbouw van de klantreis wordt gebaseerd op het model dat is gegeven in figuur 9 (Bron: Wójcicka, 2018).

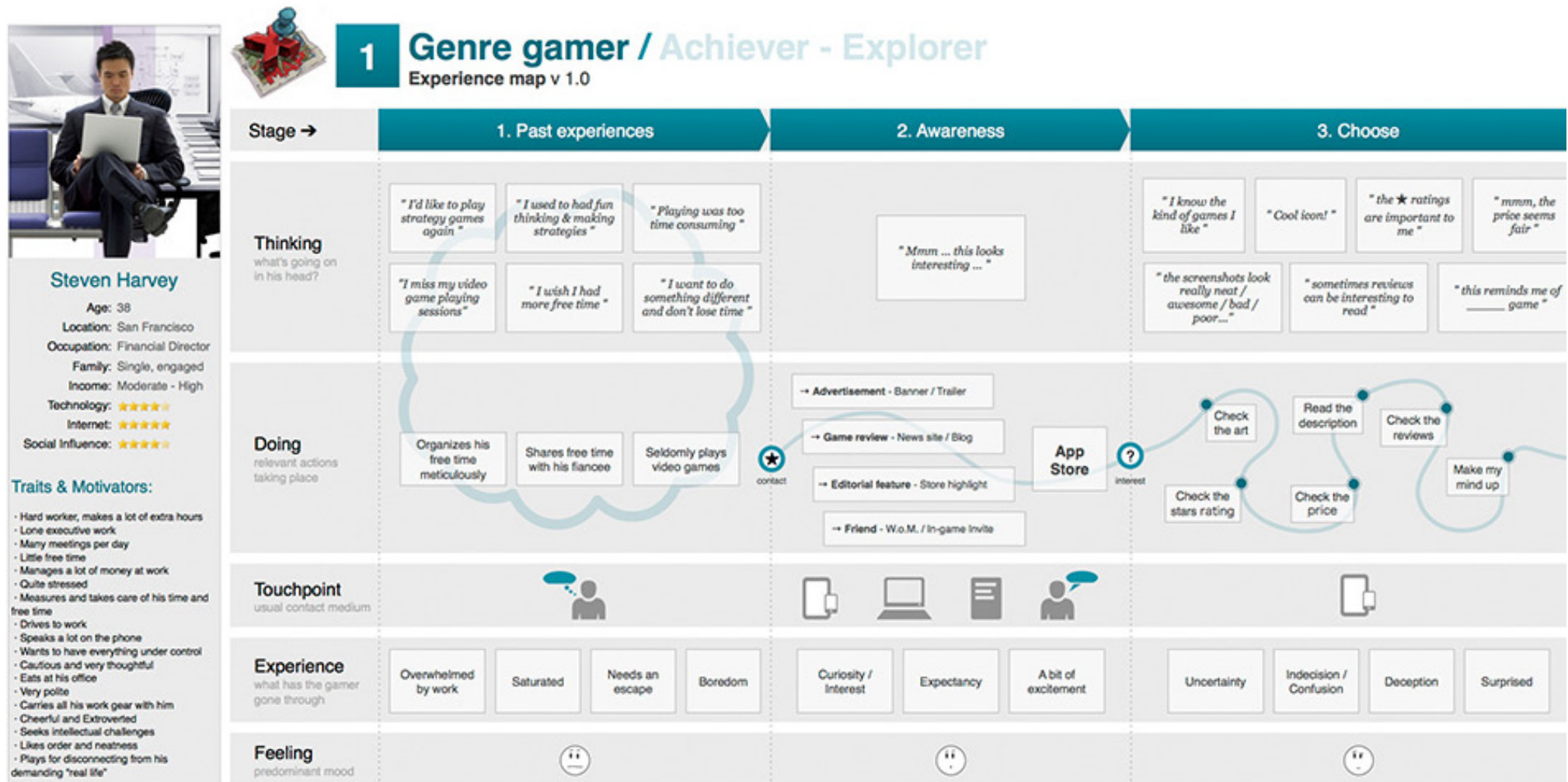
De klantreis voor bewonersbudgetmethodieken wordt doorlopen in verschillende fasen; zowel vanuit de professional als de initiatiefnemer. Per actor worden voornamelijk de bezigheden ("Doing") en ervaringen ("Experience") doorlopen. Dit aangevuld met interessante quotes

("Thinking"). De touch points in figuur 9, worden in de klantreizen in deze scriptie geïnterpreteerd als contactmomenten tussen de professional en initiatiefnemer, op basis van informeel (persoonlijk contact) en formeel contact (formulieren, automatische mails, ed.). Het kopje feeling in figuur 9 bleek in de praktijk lastig meetbaar. Dit wordt daarom enkel toegepast op de klantreis van de initiatiefnemer van Ede Doet, om te bepalen welke groeimogelijkheden er zijn voor de methodiek om aan te sluiten op de behoefte van de initiatiefnemers.

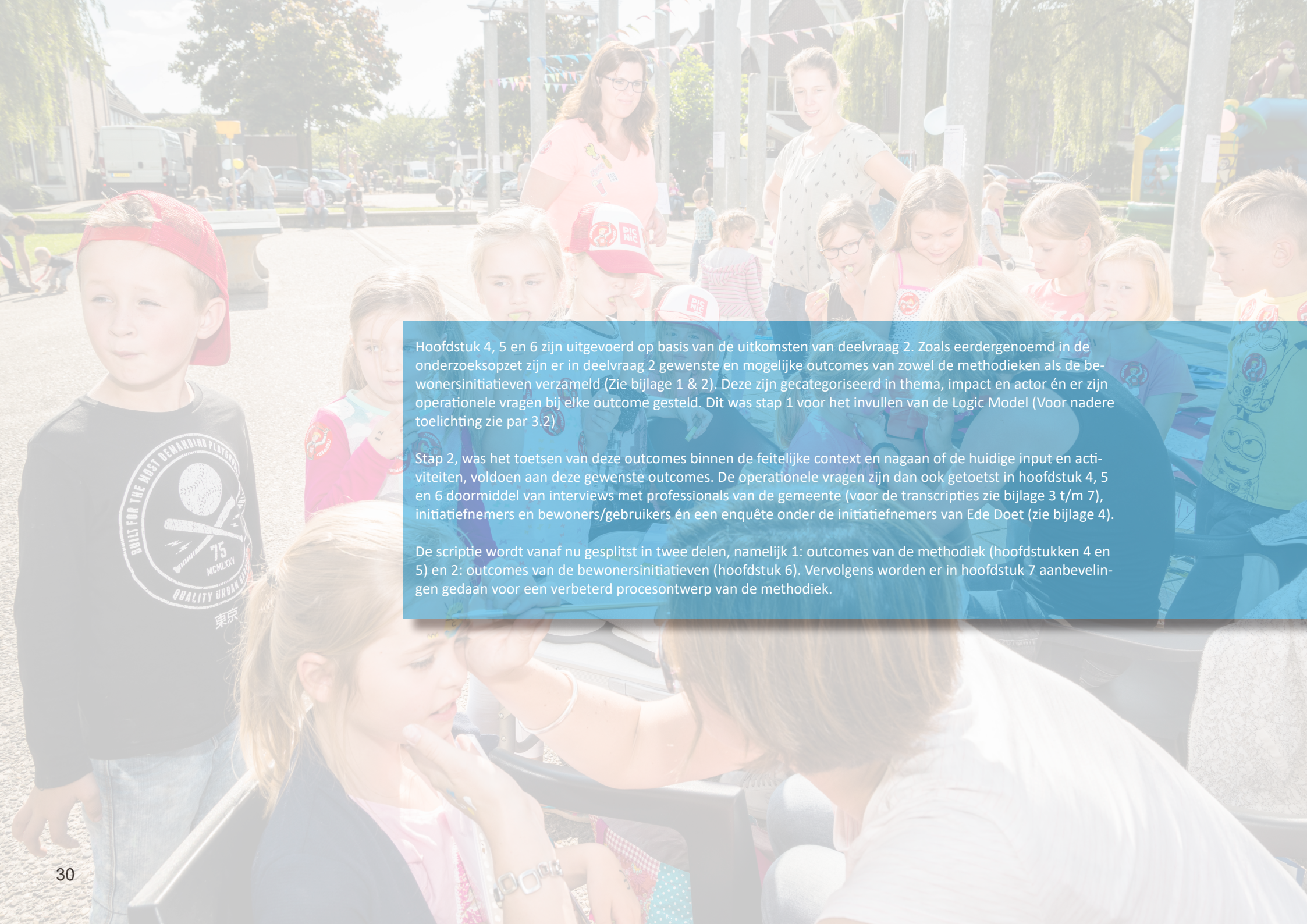
Figuur 9 is gebruikt als basis in de interviews met de verschillende gemeenten (zie bijlage 3 t/m 7). De uiteindelijke uitwerking van dit model, wordt gedaan op basis van het stappenplan dat gegeven is door Doris Wójcicka (2016). In het artikel: "10 most interesting examples of Customer Journey Maps" geeft ze een aantal stappen voor het uitwerken van een klantreis (zie figuur 8). Deze stappen zijn gebruikt voor de klantreizen in hoofdstuk 4.



Figuur 8: The key elements to creating a Customer Journey Map (Bron: Wójcicka, 2018)



Figuur 9: Voorbeeld van een customer Journey over de aanloop van het kopen van een game (Bron: Wójcicka, 2018)



Hoofdstuk 4, 5 en 6 zijn uitgevoerd op basis van de uitkomsten van deelvraag 2. Zoals eerdergenoemd in de onderzoeksopzet zijn er in deelvraag 2 gewenste en mogelijke outcomes van zowel de methodieken als de bewonersinitiatieven verzameld (Zie bijlage 1 & 2). Deze zijn gecategoriseerd in thema, impact en actor én er zijn operationele vragen bij elke outcome gesteld. Dit was stap 1 voor het invullen van de Logic Model (Voor nadere toelichting zie par 3.2)

Stap 2, was het toetsen van deze outcomes binnen de feitelijke context en nagaan of de huidige input en activiteiten, voldoen aan deze gewenste outcomes. De operationele vragen zijn dan ook getoetst in hoofdstuk 4, 5 en 6 doormiddel van interviews met professionals van de gemeente (voor de transcripties zie bijlage 3 t/m 7), initiatiefnemers en bewoners/gebruikers én een enquête onder de initiatiefnemers van Ede Doet (zie bijlage 4).

De scriptie wordt vanaf nu gesplitst in twee delen, namelijk 1: outcomes van de methodiek (hoofdstukken 4 en 5) en 2: outcomes van de bewonersinitiatieven (hoofdstuk 6). Vervolgens worden er in hoofdstuk 7 aanbevelingen gedaan voor een verbeterd procesontwerp van de methodiek.

DEEL 1: OUTCOMES VAN DE METHODIEK

Referentiestudie

Om de outcomes van de methodiek Ede Doet te bepalen is binnen vier gemeenten een referentiestudie uitgevoerd. Elk van deze gemeenten hanteert een andere methodiek voor het behandelen van bewonersinitiatieven.

In de onderstaande gemeenten is deze referentiestudie uitgevoerd:

gemeente **Capelle
aan den IJssel**



Gemeente Rotterdam



4.1 Customer Journeys

Deze referentiestudie is uitgevoerd door middel van een klantreis (voor een nadere uitleg, zie par. 3.1). Om het proces van een initiatief te doorlopen is per gemeente met een professional op het gebied van bewonersinitiatieven een interview afgenomen. Dit voornamelijk uit het oogpunt van de professional, maar er is ook gevraagd om zich in de initiatiefnemer in te leven.

Het proces van een bewonersinitiatief is onder te verdelen in zes fasen:

1. Ideevorming/uitnodiging
2. Aanmelden van initiatief
3. Aanvraag behandelen
4. Toekennen/uitbetalen van budget
5. Uitvoeren van initiatief
6. Verantwoorden/evaluatie

Per fase is met de professional doorlopen wat hij/zij er zelf van vindt en wat de initiatiefnemer over het algemeen, doet, ervaart en denkt; en ook wat de contactmomenten zijn tussen die twee.

De fase uitvoeren van een initiatief (fase 5) is in de uitwerkingen (blz. 35 t/m 38) weggelaten, omdat de professionals van de gemeente hier bij elke methodiek geen noemenswaardige taken en/of rollen heeft.

Kwaliteitscriteria

Als basis voor de interviews en de uiteindelijke vergelijking van de methodieken (zie par. 4.2) zijn de kwaliteitscriteria van Tonkens en Kroese (2009), aangevuld met het criterium monitoring (Briemen & Nieuwenhuis, 2010). Deze criteria waren:

Toegankelijkheid: De mate waarin een methodiek toegankelijk is voor elke burger.

Empowerment: De mate waarin een methodiek de ontwikkeling van zowel initiatiefnemer als initiatief, stimu-

leert en ondersteunt.

Democratisch gehalte: De mate waarin burgers al dan niet verantwoordelijkheid en zeggenschap krijgen.

Monitoring (Briemen & Nieuwenhuis, 2010): De mate waarin het budget, de maatschappelijke waarde, de representativiteit en het draagvlak te beheersen en te controleren zijn.

In bijlage 1 zijn deze criteria gebruikt als thema's voor de verschillende outcomes. Hieruit bleek dat een aantal mogelijke outcomes niet konden worden ingedeeld onder één van deze criteria. In een brainstormsessie samen met Martin van Briemen en Sander Nieuwenhuis van Bruis Advies zijn er twee criteria bij bedacht, namelijk:

Interne samenhang: De mate waarin de interne communicatie, werkprocessen en procedures van de gemeente efficiënt zijn vormgegeven.

Besparing: De mate waarin een methodiek zorgt voor snellere/ efficiëntere processen en daardoor bijdraagt aan financiële -en/of tijdsbesparing.

Dilemma's

Onder deze zes kwaliteitscriteria passen ook weer de dilemma's die in paragraaf 2.2 van het theoretisch kader zijn genoemd. Deze zijn genoemd in de gewenste outcomes (bijlage 1) en zijn dus ook meegenomen in de interviews met de professionals.

Tijdsbestek

Daarnaast is aan elke professional gevraagd hoeveel uur hij of zij bezig is met het proces van een sociaal en een fysiek initiatief (zie tabel 1). Om dit concreet te maken zijn met de professional twee initiatieven doorlopen:

1. Een buurt BBQ met kinderactiviteit (sociaal initiatief).
 2. Een Jeu de Boulesbaan (fysiek initiatief).
- Tijd is namelijk geld, dus wil je als professional zo min mo-

gelijk uur kwijt zijn met procedurele zaken, zodat je meer tijd kan steken in het ondersteunen van initiatiefnemers en de kwaliteit van de initiatieven kan verbeteren.

Doorlooptijd

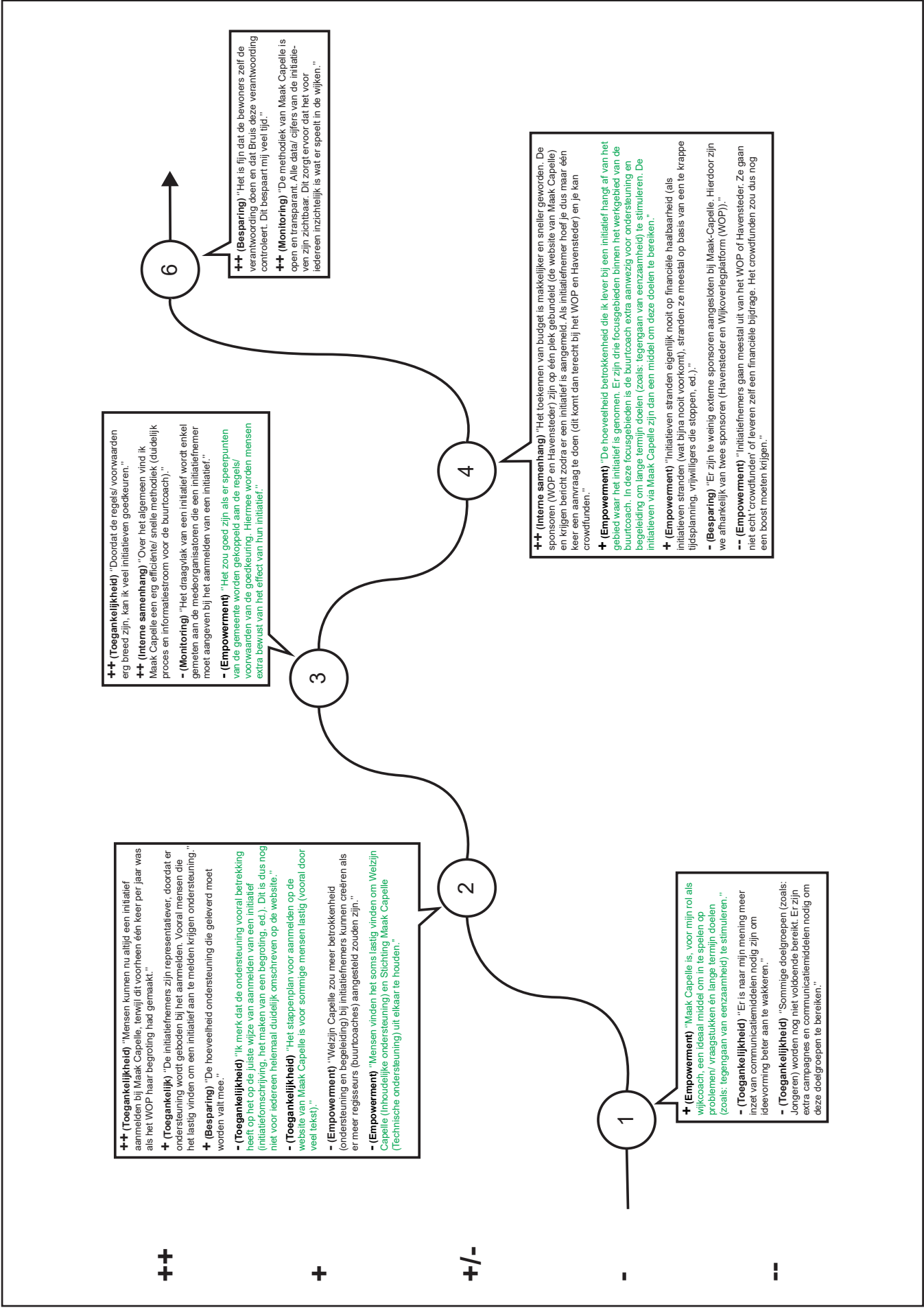
Als laatste is per casus de doorlooptijd gevraagd aan de professional (zie tabel 1). De doorlooptijd betreft de tijd van het aanmelden van een initiatief tot aan het toekennen en uitbetalen van het budget. Dit was lastig te vergelijken, omdat Ede en ook Capelle het toekennen van budgetten nogal anders aanpakt dan de andere methodieken.

In Ede en Capelle mogen initiatiefnemers zelf hun datum bepalen waarop zij het budget rond willen hebben. De gemeente Ede verdeelt hun bewonersbudget onder alle huishoudens in de vorm van cheques (t.w.v. 7,50). De initiatiefnemers kunnen dan zelf hun budget 'ophalen' in hun omgeving en kunnen daarnaast sponsoren/ fondsen aanschrijven. Bij Capelle moeten de initiatiefnemers zelf sponsoren, fondsen en iDEAL-donaties werven. Bij deze methodieken wordt dus van de initiatiefnemers verwacht dat ze zelf gaan "crowdfunden".

Dit is heel anders dan bij de andere methodieken, omdat hier de gemeente beslist over het toe te kennen budget en het bedrag dan ook grotendeels zelf uitbetaalt. De doorlooptijd kan hier dus erg verschillen per initiatief.

Uitwerkingen

Deze klantreis had als voornaamste doel om van elkaar te leren. De uitwerkingen (zie volgende pagina's) zijn confrontatiematrixen, waarin de kwaliteitscriteria zijn gebruikt om op basis van de ervaringen van de professionals de voor- en nadelen van elke methodiek af te wegen. Naast deze confrontatiematrix is per methodiek een stroomschema gemaakt waarin de taken/ rollen van de professionals en procedures van een initiatief zijn meegenomen. Als laatste zijn de methodieken vergeleken op basis van data/ cijfers (zie tabel 1) en zijn deze methodieken getoetst met de van tevoren vastgestelde kwaliteitscriteria (par. 4.2).



Fasering

- 1 Ideevorming
- 2 Aanmelden initiatief
- 3 Aanvraag behandelen
- 4 Toekennen / uitbetalen van budgetten
- 6 Verantwoording / evaluatie

Ervaringen / quotes

- Ervaringen van de professionals
 - Quotes van de professionals
 - Leerpunten voor Ede Doet



Fasering



Ervaringen / quotes



Ervaringen van de professional

Quotes van de professionals

Leerpunten voor Ede Doet



FASE I
Ideeërvorming

Gemeente Ede

- o Laat interessante voorbeelden zien van succesvolle initiatieven (geselecteerd uit fase 6, verantwoording/evaluatie)
- o Promoot Ede Doet op verschillende manieren. Krant, facebook en schermen in het gemeentegebied.
- o De wijkbeheerders en gebiedswerkers verwijzen potentiële initiatiefnemers door naar de website Ede Doet.

Methodiek (Bruis Advies)

- o Verspreid / verstuur cheques en nieuwsbrieven (2x per jaar).
- o Verstuur e-mails naar alle gebruikers van Ede Doet voor de start van een nieuwe ronde met cheques.
- o Maakt filmpjes ter inspiratie van wat er mogelijk is met Ede Doet.

FASE II
Aanmelding

Gemeente Ede

- o Biedt inhoudelijke ondersteuning bij aanmelden van een initiatief
- o Volgt de aanmeldprocedure op de website en heeft contact met de wijkbeheerders en/of gebiedswerkers over een initiatief (de wijkbeheerders en/of gebiedswerkers hebben meestal al persoonlijk contact gehad met de initiatiefnemer), waardoor de gemeente Ede al wat interne procedures kunnen doorlopen (afstemming tussen verschillende afdelingen).

Methodiek (Bruis Advies)

- o Biedt (eventueel) technische ondersteuning (helpdesk).
- o Zorgt dat veel communicatie en administratie is geautomatiseerd.

FASE III & IV
Aanvraag behandelen & toekennen en uitbetalen van budgetten

Gemeente Ede

- o Heeft, verdeeld onder de regisseurs, persoonlijk contact met alle initiatiefnemers.
- o Rondt de interne procedures binnen de gemeente die in fase 2 al in gang zijn gezet af (voornamelijk bij fysieke initiatieven).
- o Bij een fysiek initiatief wordt dit gemeld bij de wijkbeheerder.
- o Stelt eventueel extra voorwaarden aan een initiatief (bv. melden dat de initiatiefnemer zelf verantwoordelijk is voor een vergunning voor een feest), of benadrukt een bestaande regel/voorwaarde bij de goedkeuring.
- o Sport initiatiefnemers aan om op zoek te gaan naar externe sponsors en fondsen.
- o Houdt overzicht in de verschillende geldstromen (sponsoren, fondsen en cheques).
- o Bepaalt het budget voor bewonersinitiatieven op basis van het activeringspercentage van de cheques (zodat niet de helft van de cheques weggegooid geld is).
- o Benadrukt dat initiatiefnemers ook na de uitvoering een verantwoording (financieel en schriftelijk/foto's) moeten inleveren.
- o De wijkbeheerder -en regisseurs kunnen via memo's op de website aantekeningen maken bij een initiatief.

Methodiek (Bruis Advies)

- o Biedt de mogelijkheid om als regisseur (online) eventueel extra voorwaarden te stellen. Deze goedkeuring en (eventuele) extra voorwaarden worden in een automatische e-mail naar initiatiefnemers verstuurd.
- o Zorgt ervoor dat er niet wordt beslist over de te verdienen subsidie (doordat bewoners zelf budget (cheques) inzakemen), maar over de regels/voorwaarden en doelstellingen van de gemeente waar het in past.
- o De methodiek monitort het draagvlak (gedoneerde cheques/overige donaties) en voortgang (wordt het beoogde bedrag binnen de gestelde tijd gehaald?). Wordt het budget niet gehaald, dan wordt er door de gemeente ondersteuning geboden.
- o Doet de uitbetaling binnen 5 werkdagen.
- o Biedt (eventuele) technische ondersteuning (helpdesk).
- o Zorgt dat veel communicatie en administratie is geautomatiseerd.

FASE VI
Verantwoording / evaluatie

Gemeente Ede

- o Monitort de verantwoording (verslagen/foto's).
- o Zorgt dat initiatiefnemers een schriftelijk -en fotoverslag inleveren dat zij op de website zetten en benut dit weer als input benut voor promotie in fase 1 (deevorming/ uitnodigen)
- o De wijkbeheerders controleren sommige initiatieven (onderhoud/zelfbeheer)

Methodiek (Bruis Advies)

- o Biedt een stappenplan voor de financiële verantwoording.
- o Monitoren of mensen financiële verantwoording inleveren en controleren van deze verantwoording.
- o Biedt een platform voor verslagen (incl. foto's en/of video) van initiatiefnemers (directe input voor fase 1).
- o Biedt een platform waar de effectiviteit van de methodiek zichtbaar is (data/cijfers op de website).
- o Biedt (eventuele) technische ondersteuning (helpdesk).

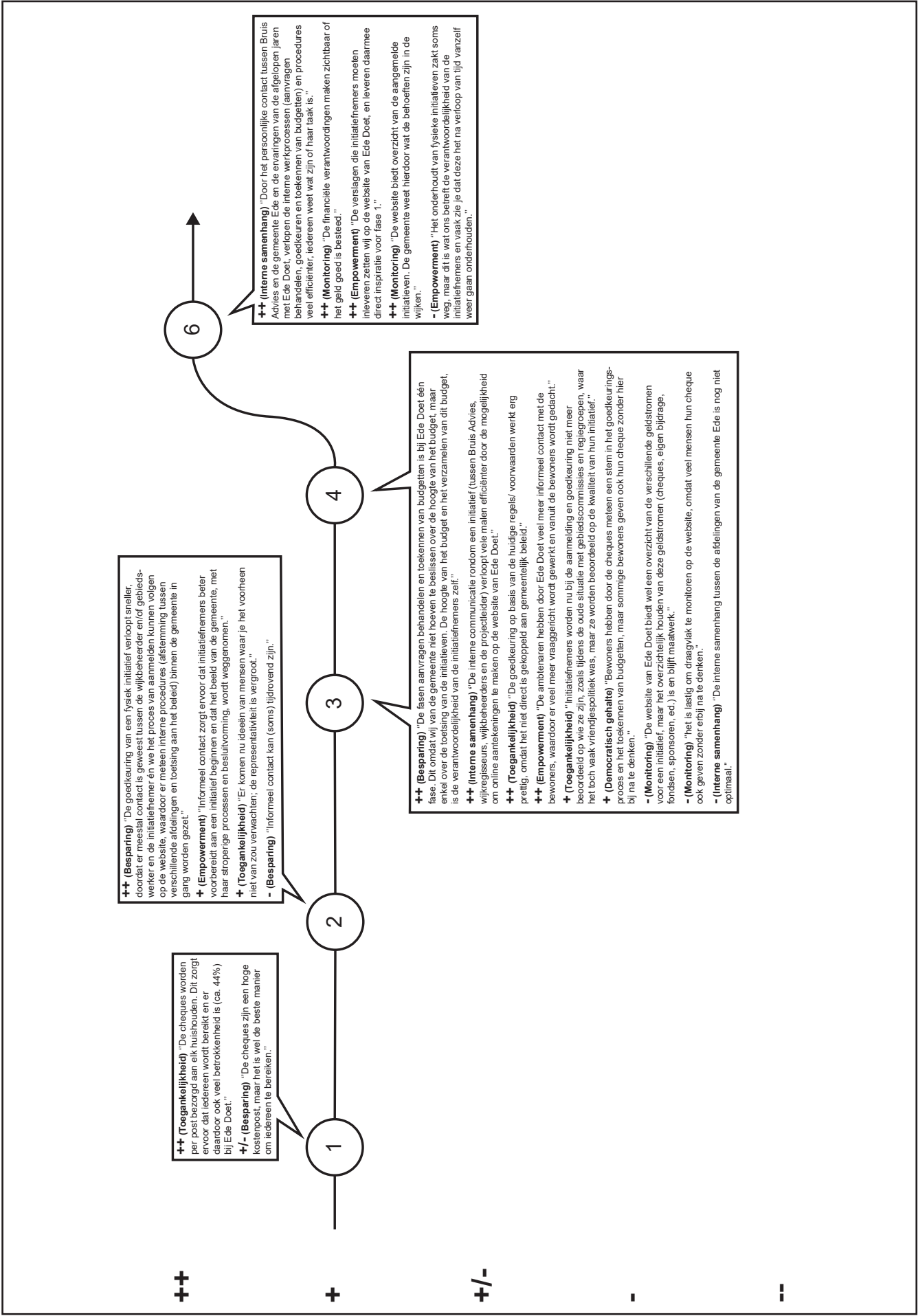
FASE V
Uitvoering

Gemeente Ede

- o Is soms aanwezig bij de uitvoering van initiatieven (zowel bij een fysiek als sociaal initiatief).

Methodiek (Bruis Advies)

- o Geeft aan wanneer een nieuw initiatief wordt uitgevoerd (geautomatiseerd).
- o Biedt een overzicht van welke initiatieven er op welk moment en waar worden uitgevoerd (de datum en locatie op een kaart).
- o Biedt (eventueel) technische ondersteuning (helpdesk).



Legenda

Fasering

- 1 Ideeërvorming
- 2 Aanmelden initiatief
- 3 Aanvraag behandelen
- 4 Toekennen / uitbetalen van budgetten
- 6 Verantwoording / evaluatie

Ervaringen / quotes

Ervaringen van de professional

" "

Quotes van de professionals

" "

Leerpunten voor Ede Doet

Tabel 1: Data/ cijfers van de methodieken

Gemeente	Aantal initiatieven (2018)	Initiatiefnemers (per 1000 huishoudens) (2018)	Gemiddeld budget voor bewonersinitiatieven (2018)	Sociale initiatieven (% 2018)	Uren professional (Sociaal)	Doorlooptijd* ² sociaal initiatief	Fysieke initiatieven (% 2018)	Uren professional (Fysiek)	Doorlooptijd* ² fysiek initiatief	Bron
Ede	608	8	699,-	55%	00:15	57 werkdagen* ³	45%	4:00 - 5:00	69 werkdagen* ³	Rapportage Ede-doet (2018); Interview Roos de Keijzer, 2019
Capelle aan den IJssel	312	5	1216,-	86%	00:05	32 werkdagen* ⁴	14%	n.b.	48 werkdagen* ⁴	Rapportage Maak-capelle (2018); Interview Arno de Bie, 2019
Rotterdam	1774* ¹	6	1970,-	87%	1:00-2:00 uur	25 werkdagen	13%	10:00	25 werkdagen	Rapportage Opzommer Mee (2018); Interview Martin den Hartogh, 2019
Veenendaal	102	4	n.b.	91%	00:05	5 werkdagen	9%	20:00	20 werkdagen	Rapportage Veenendaal (2018); Interview Janneke Penterman, 2019

Voetnoten:

*1 Dit zijn grotere initiatieven (tot 10.000 euro), hier zitten geen buurt-BBQ, straatfeesten, spelletjesmiddagen, etc. bij

*2 Doorlooptijd: de tijd van het aanmelden van een initiatief tot aan de uitbetaling

*3 1) Bij Ede Doet bepalen de initiatiefnemers zelf de uitbetaaldata. 2) Daarnaast zijn er drie rondes met cheques bij Ede Doet, d.w.z. als een initiatiefnemer een initiatief aanmeldt buiten deze twee rondes om, er geen of minder cheques worden gedoneerd; dan kan het langer duren voordat een initiatiefnemer het volledige bedrag heeft gespaard. 3) Daarnaast hangt de doorlooptijd ook af van de hoeveelheid geld die men aanvraagt. Hoe meer budget hoe meer cheques er verzameld moeten worden

*4 1) Bij Maak Capelle bepalen de initiatiefnemers zelf de uitbetaaldatum. 2) Daarnaast hangt de doorlooptijd ook af van de hoeveelheid geld die ze aanvragen. Hoe meer budget hoe meer budget er verzameld moeten worden.

Toelichting op de tabel

In de voetnoten hiernaast zijn al een aantal grote verschillen toegelicht. Die worden in deze toelichting verder niet meer meegenomen.

Het enige wat daarnaast echt opvalt is dat in Ede het aantal sociale initiatieven (55%) en fysieke initiatieven (45%) redelijk gelijk is. Bij de rest van de gemeenten zijn de sociale initiatieven ver in de meerderheid. Dit kan, op basis van de klantreizen, twee oorzaken hebben:

1) De gemeente Ede kan de aanmelding volgen op de website van Ede Doet. Ook is er vaak sprake van contact tussen de initiatiefnemer en wijkbeheerder en/of gebiedsmanager. De wijkbeheerder of gebiedsmanager heeft dan contact met de desbetreffende afdeling waar het initiatief op van toepassing is. Volgens Roos de Keijzer (2019) kunnen er hierdoor, bij fysieke initiatieven, meteen

een aantal interne procedures in gang worden gezet. Hierdoor kan een fysiek initiatief, in tegenstelling tot andere methodieken, snel worden goedgekeurd en kunnen initiatiefnemers gaan sparen voor hun initiatief.

2) In Ede wordt veel campagne gemaakt voor het nemen van initiatief en wordt ook veel inspiratie geboden door middel van de nieuwsbrieven en filmpjes, foto's en verslagen op de website van Ede Doet. Hiermee worden initiatiefnemers wellicht meer geïnspireerd om ook fysieke initiatieven te nemen. Bij andere gemeenten kan het beeld heersen dat er voornamelijk geld wordt verleend voor sociale initiatieven.

4.2 Vergelijking van de methodieken

Onderstaand worden de methodieken met elkaar vergeleken op basis van de kwaliteitscriteria van Tonkens en Kroese (2009) en de drie aanvullende criteria (monitoring, interne samenhang en besparing). Naast deze criteria zijn ook de dilemma's uit par. 2.2 meegenomen in de interviews met de professionals, deze konden worden onderverdeeld in de kwaliteitscriteria. In de klantreizen zijn de criteria per fase samen opgeteld tot een gemiddelde. In deze paragraaf worden de criteria per methodiek gescoord. Dit op basis van de ervaringen van de geïnterviewde professionals.

In de klantreizen van Veenendaal, Capelle en Rotterdam zijn met groen punten aangegeven die nog interessant zijn om bij Ede Doet te bezien.

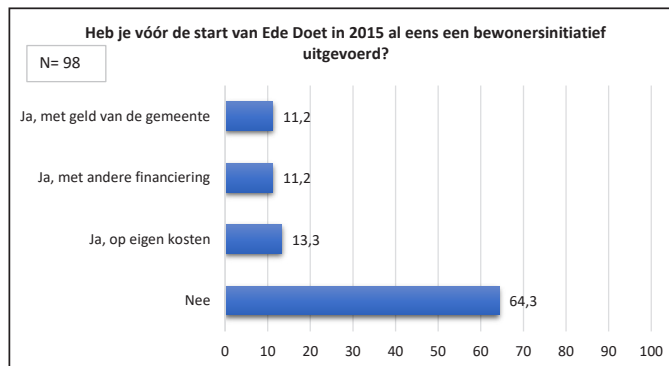
Toegankelijkheid

Capelle	Rotterdam	Veenendaal	Ede
+/-	+/-	+/-	++

Elke methodiek mobiliseert initiatieven via de bekende kanalen zoals: de krant, sociale media, nieuwsbrieven en laat het tijdens gesprekken op bewonersavonden vallen. Daarnaast is er ook bij elke methodiek sprake van een buurtcoach, wijkbeheerder, gebiedsnetwerker en/of welzijnswerker die veel in de wijken aanwezig zijn en mensen met ideeën doorverwijzen naar de gemeente om een initiatief aan te melden.

Een kwaliteit van de methodiek van Opzoomer Mee, is dat deze periodiek een actiedag organiseren voor bewonersinitiatieven. Op dit soort dagen kunnen veel initiatiefnemers worden gemobiliseerd en kunnen ideeën van mensen ook meteen uitgroeien tot een bewonersinitiatief.

Ede doet bereikt echter de meeste initiatiefnemers (zie

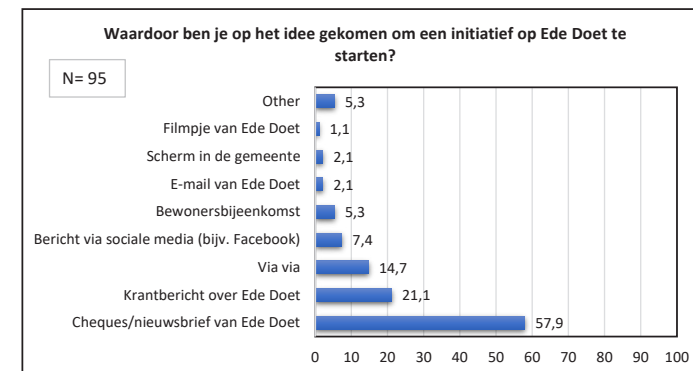


Figuur 10: Enquête initiatiefnemers vraag 1 (bron: eigen onderzoek) (N=

tabel 1; kopje Initiatiefnemers per 1000 huishoudens) én de toegankelijkheid is daarmee goed te noemen. Op basis van de enquête (zie bijlage 4) kan gesteld worden dat dit komt door de cheques die elk huishouden in Ede door de brievenbus krijgt. In figuur 10 is te zien dat 64% vóór de start van Ede Doet nog nooit een bewonersinitiatief had uitgevoerd én 58% geeft aan dat ze door de cheques/nieuwsbrief op het idee zijn gekomen om een initiatief via Ede Doet te starten (figuur 11).

Over het algemeen zijn alle methodieken toegankelijk te noemen. Bij elke methodiek biedt een eenvoudig (online) aanmeldformulier de mogelijkheid om een initiatief in te dienen, waarbij deze direct bij de juiste professional terecht komt.

Elke methodiek zorgt ervoor dat de aanmeldingen zo representatief mogelijk zijn én dat elke categorie burger (van laag tot hoog opgeleidt; allochtonen en autochtonen; van jongeren tot ouderen) een initiatief kan aanmelden. Dit door open te staan voor inhoudelijke en technische ondersteuning. De actiedagen van Opzoomer Mee zijn op dit aspect echt een toegevoegde kwaliteit, om juist te plekken op te zoeken waar nog bepaalde doelgroepen niet worden bereikt.



Figuur 11: Enquête initiatiefnemers vraag 2 (bron: eigen onderzoek)

Empowerment

Capelle	Rotterdam	Veenendaal	Ede
+/-	+	+/-	+

Op basis van de interviews met de professionals komen Rotterdam en Ede als beste naar voren in het criteria empowerment. Dit omdat deze het verst gaan in het bieden van ondersteuning. Bij beide methodieken wordt voor zowel een fysiek als een sociaal initiatief actief gehandeld door de gemeente, meestal door een wijkbeheerder of gebiedswerker, die vanuit de gemeente veel contact heeft met de bewoners. Dit in tegenstelling tot Capelle en Veenendaal die aangeven dat ze vooral verder gaan in ondersteuning als het of om een fysiek initiatief gaat of een bepaald thema betreft die vanuit de gemeente extra gestimuleerd wordt.

In het theoretisch kader is genoemd dat een methodiek de productiekraft kan zoeken in de wijken zelf (interne inzet) of bij maatschappelijke organisaties (externe inzet) (Engbersen et al, 2010). In het kader van empowerment is het allereerst van belang om na te gaan of de methodieken gaan voor de interne inzet van de bewoners zelf. In de interviews is daarom ook gevraagd of de gemeen-

ten voor deze interne inzet gaan. In figuur 12 (blz. 42) is te zien dat elke methodiek gaat voor de eigen inzet van bewoners. Er worden wel maatschappelijke organisaties betrokken bij de fase toekennen van budgetten, maar het initiatief ligt bij de bewoners.

Als de toegankelijkheid goed is bij een methodiek, dan is het tweede criteria om de ontwikkeling van een initiatiefnemer (en het initiatief) te stimuleren en te ondersteunen (Tonkens & Kroese, 2009). Zoals in het theoretisch kader is genoemd, kan dit vertaald worden in de ondersteuning die een professional biedt voor de initiatiefnemers. Vaak is er bij het proces van een initiatief sprake van ondersteuning bij drie momenten: ondersteuning bij het indienen, uitvoeren en (financieel) verantwoorden van een initiatief.

Zoals ook in het theoretisch kader is genoemd, is het dan vooral belangrijk om informeel contact te hebben tussen professional en initiatiefnemer (Salverda et al, 2014; Tonkens, et al, 2015). Mensen zitten over het algemeen niet te wachten op formele procedures, maar zijn veel meer voor het informeel contact. Gewoon even langsgaan of een belletje, dat werk volgens Tonkens et al (2015) velen malen efficiënter.

Bij elke methodiek is er de mogelijkheid om als initiatiefnemer technische en/of inhoudelijke ondersteuning te vragen. Zoals te zien bij de klantreizen zijn er bij elke methodiek een aantal (eventuele) informele contactmomenten ingebouwd voor ondersteuning. Een pluspunt daarvoor bij Ede Doet en Maak Capelle, is dat Bruis Advies de technische ondersteuning en administratieve afhandeling (geautomatiseerd) op zich neemt door een helpdesk en website. Hetzelfde is het geval bij Rotterdam, waar Opzoomer Mee de administratieve afhandeling op zich neemt voor de gemeente Rotterdam. Dit bespaart allereerst tijd voor de professional. Maar daarnaast zijn de professionals hierdoor alleen verantwoordelijk voor de inhoudelijke ondersteuning. Volgens Roos de Keijzer (2019), projectleider van Ede Doet, hebben de profes-

sionals hierdoor meer de mogelijkheid om kwaliteit te leggen in het initiatief.

Volgens Arno de Bie (2019), buurtcoach van Welzijn Capelle, moet er wel een beter onderscheid komen tussen de helpdesk voor technische ondersteuning en hem als buurtcoach voor de inhoudelijke vragen. Initiatiefnemers vinden het in Capelle vaak lastig om hierin een onderscheid te maken.

Nog een pluspunt van Ede is dat deze, in tegenstelling tot de andere methodieken, een vast informeel contactmoment hebben ingebouwd bij de fase "aanvragen behandelen", waarin de professional (in dit geval een regisseur van Ede Doet) de aanvraag met de initiatiefnemer doorloopt. Hiermee beginnen de initiatiefnemers beter voorbereidt aan hun initiatief (Keijzer, 2019).

Een pluspunt van de gemeente Veenendaal, is dat deze preventief, al vanaf de fase van aanmelden van initiatieven, verder gaan in ondersteuning bij initiatieven uit kwetsbaardere wijken. Om zo deze mensen te begeleiden bij het aanmelden van een initiatief en de representativiteit te vergroten.

In Capelle aan den IJssel is de hoeveelheid ondersteuning die door de buurtcoach geleverd moet worden afhankelijk van het gebied waar het initiatief in is genomen. De buurtcoach heeft hier een aantal focusgebieden aangegeven gekregen, waar hij bepaalde thema's (zoals tegengaan van eenzaamheid) stimuleert. Hij gebruikt Maak Capelle als platform om deze thema's, door bewonersinitiatieven, te stimuleren.

Democratisch gehalte

Capelle	Rotterdam	Veenendaal	Ede
+/-	+	+/-	+

Bij elke methodiek krijgen de bewoners verantwoordelijkheid over het initiatief. Ze zijn zelf verantwoordelijk voor de uitvoering en worden in veel gevallen ook verantwoor-

delijk geacht voor het op zoek gaan naar externe sponsors en fondsen. Dit zodat er niet te gemakzuchtig wordt omgegaan met gemeenschapsgeld.

De hoeveelheid zeggenschap die de bewoners krijgen verschilt echter per methodiek. Zoals in het theoretisch kader al naar voren kwam is er volgens Engbersen et al (2010) en Tonkens en Kroese (2009) sprake van twee typen buurtdemocratie, namelijk: Directe (participatieve) buurtdemocratie of vertegenwoordigende buurtdemocratie. Deze buurtdemocratie is bij de onderzochte methodieken van toepassing in de fasen aanvragen behandelen en toekennen van budgetten:

Aanvragen behandelen

Bij de methodieken in Ede, Capelle en Veenendaal is de professional verantwoordelijk voor de goedkeuring van een initiatief. Hier is dus niet echt sprake van buurtdemocratie in het proces van goedkeuring. Wel heeft de buurt bij de methodieken in Ede en Capelle weer een grote rol bij de fase toekennen van budgetten (zie kopje toekennen van budgetten). Alleen bij Opzoomer Mee is in deze fase sprake van vertegenwoordigende buurtdemocratie, omdat hier een gebiedscommissie (bestaande uit onder andere bewoners) verantwoordelijk is voor de goedkeuring.

Het systeem van een gebiedscommissie die Rotterdam hanteert, is iets waar Ede ook mee bezig is. Roos de Keijzer (projectleider Ede Doet) zegt in een interview het volgende (2019):

"Als gemeente zouden we met betrekking tot bewonersinitiatieven, al onze taken los willen laten. Geef de bewoners ook maar regie over de goedkeuring van bewonersinitiatieven."

Bovenstaande uitspraak loopt ook in lijn met de nieuwe rol van gemeenten die Tonkens et al (2015) beschrijven in het boek Montessori Democratie, namelijk loslaten (Zie theoretisch kader). Een rol waarin de gemeente nog enkel

stuurt waar nodig. Volgens Roos de Keijzer (2019) moeten hiervoor de interne procedures en werkprocessen helemaal op orde zijn. “Daar is de gemeente Ede bijna” zegt Roos.

Toekennen van budgetten

In de fase toekennen van budgetten is het een ander verhaal. Over het algemeen kunnen de methodieken Capelle, Veenendaal en Rotterdam geplaatst worden in het kwadrant vertegenwoordigende buurtdemocratie (zie figuur 12). De bewoners nemen weliswaar initiatief, maar het besluit over het budget ligt óf bij de professional (Veenendaal) óf bij een maatschappelijke organisatie, zoals het WOP of Havensteder (Capelle) óf bij een gebiedscommissie (Rotterdam).

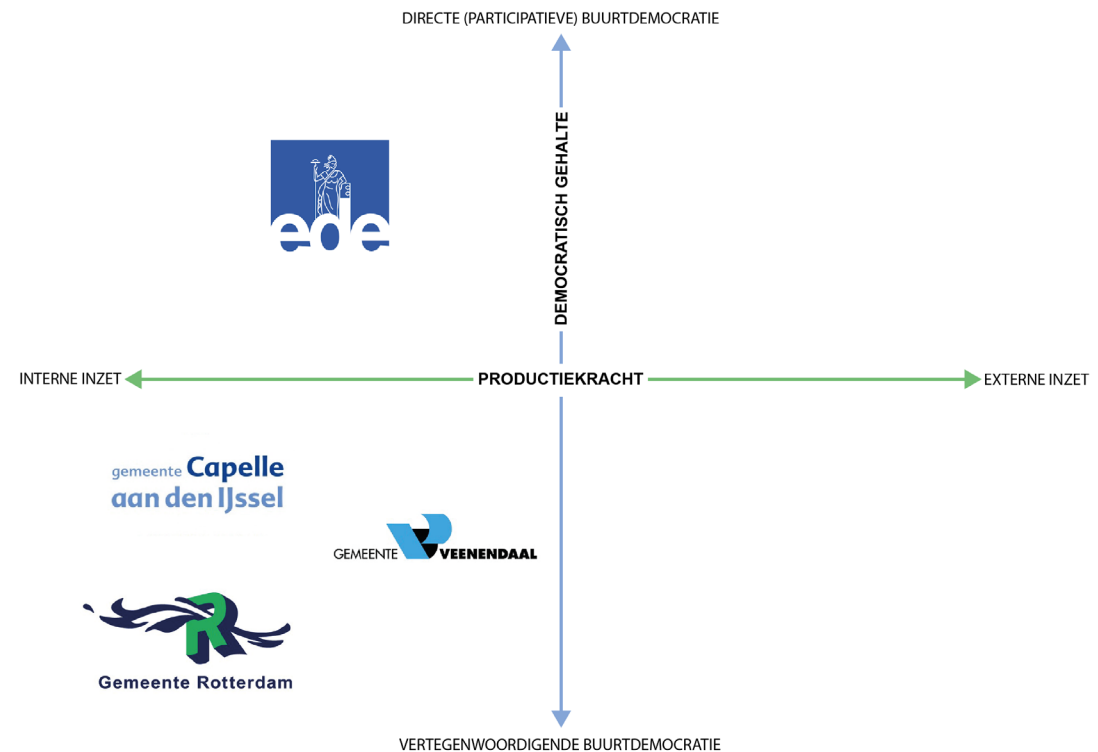
In deze fase is er echter maar één methodiek waar sprake is van directe (participatieve) buurtdemocratie, namelijk Ede Doet (Zie figuur 12). Hierin hebben de bewoners direct de mogelijkheid om mee te beslissen over welke initiatieven er in hun omgeving worden uitgevoerd door de cheques.

In het kader van zeggenschap is ook het meten van draagvlak een belangrijk aspect. Een methodiek met een hoog democratisch gehalte, is ook een methodiek waarin de bewoners worden meegenomen in het goedkeuringsproces van een initiatief. Voornamelijk bij fysieke initiatieven is het meten en weten van draagvlak belangrijk om te weten, omdat dit ingrepen zijn in de openbare ruimte. Ook bij sociale initiatieven kan draagvlak gemeten worden, omdat evenementen, zoals: buurtfeesten of festivals, voor sommigen tot overlast kunnen zijn.

De methodieken doen dit elk op hun eigen manier. Bij Maak Capelle, Ede Doet en Opzoomer Mee wordt het draagvlak voor een initiatief op basis van de medeorganisatoren bepaald. Bij Maak Capelle en Ede Doet moet een initiatiefnemer twee medeorganisatoren toevoegen op het aanmeldformulier en bij Opzoomer Mee vijf. Bij Ede Doet is daarnaast de aanname gesteld dat de

gedoneerde cheques voor een initiatief ook direct inzicht bieden in de hoeveelheid draagvlak (Briemen, 2019). Volgens Roos de Keijzer (2019) valt dit echter te bezien, zij zegt in een interview het volgende: “het is lastig om draagvlak te monitoren op de website, omdat veel mensen hun cheque geven zonder erbij na te denken.” Ook Matthijs Bouwman (2019) (gebiedsmanager in de gemeente Ede) onderbouwd dit in een interview (zie bijlage 3.6). Rinus Boortman (2019) (wijkbeheerder vanuit de gemeente Ede in Ede-zuid en Bennekom), is veel vanuit zijn werk veel aanwezig in de wijken. Hij geeft in een interview aan dat de bewoners hun cheque altijd bewust doneren aan een initiatief (zie bijlage 3.7).

De gemeente Veenendaal laat initiatiefnemers in sommige gevallen handtekeningen verzamelen van de gehele straat. Dit kan een tijdrovende klus zijn, maar volgens Janneke Penterman (2019) is hiermee wel zeker gesteld dat het draagvlak gemeten is.



Figuur 12: Productiekracht en democratisch gehalte in de fase toekennen van budgetten (Engbersen et al, 2010; met eigen toedeling van gemeenten).

Interne samenhang

Capelle	Rotterdam	Veenendaal	Ede
++	-	+/-	+

Op basis van de interviews met de professionals scoort Capelle het beste in het criteria interne samenhang. Deze geeft aan dat de interne communicatie, werkprocessen en procedures erg efficiënt zijn vormgegeven.

Volgens de andere methodieken zijn er nog verbeterpunten in de interne samenhang. Dit heeft vooral betrekking op de interne procedures van de gemeente. Volgens de professionals van Ede, Veenendaal en Rotterdam kunnen deze procedures sneller.

De traagheid binnen deze gemeenten komt voornamelijk door de betrokkenheid van verschillende afdelingen in het proces én de professional die daartussen moet lobbyen.

Hoe groter het initiatief, hoe meer afdelingen er betrokken moeten zijn én hoe trager de procedure verloopt, is over het algemeen de uitspraak. Het is daarom belangrijk om de interne werkprocessen van bewonersinitiatieven tussen de afdelingen duidelijk te hebben, zodat iedereen weet wat zijn/haar taak is. Capelle geeft aan dat het interne proces duidelijk is vormgegeven en er een duidelijke informatiestroom gaande is.

Ede is vooral positief over de interne communicatie. Binnen Ede Doet is veel communicatie geautomatiseerd én is er de mogelijkheid om als betrokken medewerker van de gemeente via de website van Ede Doet met elkaar te communiceren door reacties te plaatsen bij een initiatief. Deze reacties zijn alleen zichtbaar voor de betrokken medewerkers van de gemeente.

Monitoring

Capelle	Rotterdam	Veenendaal	Ede
---------	-----------	------------	-----

+	+/-	+/-	+
---	-----	-----	---

Bij alle methodieken moet een initiatiefnemer bij het aanmelden kort aangeven wat het doel is van het initiatief en wie ze willen gaan bereiken. Bij Ede, Rotterdam en bij Capelle mag een initiatiefnemer na afloop van het initiatief een schriftelijk verslag inleveren waarin wordt aangegeven hoe het initiatief is verlopen, wie er aanwezig waren, of het doel is bereikt, e.d.

Deze antwoorden zijn dan vaak stukken tekst, waar lastig een meetbare maatschappelijke meerwaarde uit te halen is. Volgens Reinhout Kleinhans, Universitair docent aan de TU Delft, is het van belang dat gemeenten deze maatschappelijke waarden meetbaar maken, zodat ze een 'verantwoording' kunnen afleggen naar de buitenwereld over de impact van de initiatieven in hun gemeente. Janneke Penterman (2019) van de gemeente Veenendaal geeft dan ook aan dat het makkelijker zou zijn om budget toe te kennen als het meetbaar is wat het initiatief gaat opleveren. Bij alle methodieken is de maatschappelijke meerwaarde dus niet direct meetbaar.

Volgens Joline Verloove (2018) wordt het hierdoor voor initiatiefnemers meteen gemakkelijker om budget voor hun initiatief te verzamelen. De gemeente, maar ook bedrijven en fondsen zijn, volgens Verloove (2018), sneller geneigd om budget te verlenen aan een initiatief als de maatschappelijke waarde bekend is.

Tweede belangrijke aspect onder controleerbaarheid is de financiële verantwoording. Volgens Verloove (2018), is de financiële verantwoording achteraf voor veel initiatiefnemers een drempel om met een initiatief aan de slag te gaan. Hoe dit voor initiatiefnemers leuker kan worden gemaakt, wordt in hoofdstuk 5 klantreis initiatiefnemer Ede Doet besproken.

De financiële verantwoording is en blijft een belangrijk onderdeel van een bewonersinitiatief. Bij de methodieken zijn er verschillende geldstromen gaande: gemeentegeld, sponsors, fondsen, eigen bijdragen, e.d. Deze moeten

op de een of andere manier worden beheerst om verantwoording te kunnen afleggen of het geld goed is besteed. Alle methodieken vragen aan de initiatiefnemers om de bonnen te verzamelen tijdens de uitvoering. De uitwerking van deze verantwoording verschilt weer per methode. Bij Ede en Capelle moeten de initiatiefnemers een financiële verantwoording invullen, deze worden dan gecontroleerd door Bruis Advies. Bij Rotterdam moeten de initiatiefnemers de bonnen minstens vijf jaar te bewaren voor een eventuele jaarlijks steekproef. Per jaar worden er ca. 40 van de 1800 initiatieven gecontroleerd. Veenendaal werkt helemaal anders. Hier moeten de initiatiefnemers het bedrag voorschieten tijdens de uitvoering, waarna er een declaratieformulier (incl. bonnen) wordt ingeleverd na afloop.

Welke methode nu het beste werkt is lastig te zeggen. Bij Ede, Capelle en Veenendaal wordt elk initiatief gecontroleerd op financiën, maar in een grote stad als Rotterdam is dit, volgens Martin den Hartogh (projectleider bewonersinitiatieven Opzoomer Mee, 2019), gewoonweg niet haalbaar.

Wat Ede en Capelle hierin anders maakt, is dat alle data/cijfers over financiën automatisch worden gegenereerd op de websites en open en transparant zijn voor iedereen. Zaken als de begroting, de donaties die door welke partij gedaan zijn en de financiële verantwoordingen. Hierdoor wordt het makkelijker gemaakt om de verschillende geldstromen te beheersen en te verantwoorden wat er met het geld gedaan is. Daarnaast kan deze automatisering veel tijd besparen.

Wat Ede en Capelle sowieso anders maakt is dat alle data/cijfers van alle initiatieven voor iedereen open en transparant zijn. Niet alleen de financiële zaken, maar ook zaken als: uitvoerdatum, locatie, aantal initiatiefnemers, thema's van de initiatieven, e.d. Hiermee zijn de initiatieven beter te controleren door de gemeente, maar dient de website ook meteen als een soort wijkagenda voor de bewoners/gebruikers waarin zichtbaar is wat er de

komende tijd op welke locatie gaat gebeuren.

Besparing

Capelle	Rotterdam	Veenendaal	Ede
+	+/-	+/-	+

Tijdsbesparing

Voor iedere professional in werkend Nederland betekent tijd=geld. Daarom is aan iedere professional ook gevraagd hoeveel uur hij of zij kwijt is met het proces van een sociaal initiatief (Buurtbarbecue met kinderactiviteit) en een fysiek initiatief (Jeu de boulesbaan).

Zoals te zien is in tabel 1 liggen de uren van de professional bij een sociaal initiatief redelijk gelijk. Bij Capelle en Veenendaal is dit het kortst, omdat hier een sociaal initiatief meestal met een kort belletje of mailtje wordt goedgekeurd. Bij Ede duurt dit iets langer, omdat bij elk initiatief een informeel contactmoment is ingebouwd, waarin de professional de aanvraag doorloopt met de initiatiefnemer. De tijd die de professional kwijt is ligt hierin dus net iets hoger, maar daardoor wordt er, volgens Roos de Keijzer (2019), wel meer kwaliteit in het initiatief gelegd. Initiatiefnemers beginnen beter voorbereid en toegerust aan hun initiatief.

Bij Capelle, Veenendaal en Ede hoeven er bij een sociaal initiatief geen interne procedures binnen de gemeente worden doorlopen. Meestal kan de professional direct zelf bepalen of ze het goedkeuren of niet. In Rotterdam vindt er zowel bij sociale en fysieke initiatieven een interne procedure plaats waarbij drie partijen gemoeid zijn: Opzoomer Mee, de gebiedsnetwerker (ambtenaar) en de gebiedscommissie.

Bij fysieke initiatieven ligt het aantal uren, die een professional kwijt is, bij elke methodiek hoger. Dit komt omdat fysieke initiatieven meestal gemoeid gaan met regelgeving en beleid én het draagvlak gemeten moet worden

onder de bewoners/gebruikers. Dit om na afloop niet onverwachts tegen klachten aan te lopen. Logisch ook, het zijn immers ingrepen in de openbare ruimte en die moeten niet te pas en te onpas worden goedgekeurd.

Dit urenaantal ligt echter bij Ede het laagst. Als voornaamste oorzaak kan dit hebben dat de interne samenwerkingen beter zijn ingebed rondom bewonersinitiatieven. Bij Ede wordt de aanmeldprocedure van een initiatief al gevolgd op de website én is er, vaak al voor de aanmelding, contact geweest tussen de wijkbeheerder of gebiedsmanager en de initiatiefnemer (Boortman; Bouwman, 2019). De wijkbeheerder of gebiedsmanager koppelt dit dan door naar de regisseurs van Ede Doet én kunnen, al vóór de daadwerkelijke aanmelding, meteen interne procedures in gang worden gezet (Keijzer, 2019). Toch geeft Roos de Keijzer in het interview aan dat de interne samenwerkingen nog niet optimaal zijn. Het ideaalbeeld zou zijn dat de fysieke initiatieven bij de aanmelding, op basis van thema's, direct bij de juiste afdeling terecht komen.

Zoals eerdergenoemd onder monitoring is een voordeel van Capelle en Ede dat veel data/cijfers automatisch wordt gegenereerd en gelogd. Hierdoor heeft de professional minder administratieve taken/lasten én is het voor elke betrokken medewerker van de gemeente direct zichtbaar.

Budgetbesparing

Nog een voordeel van Capelle en Ede is dat hier de mogelijkheid is om als bewoner of organisatie ook middelen (bv. gereedschap, een partytent, planten/bloemen, ed.) en vrijwilligers te doneren. Hierin wordt dus als het ware in natura gedoneerd, waardoor er geld kan worden bespaard.

In Veenendaal wordt door de wijkmanager extra benadrukt dat de initiatiefnemer ook op zoek moet gaan naar externe sponsors en fondsen, zodat er niet te laks met gemeentegeld wordt omgegaan.

In Ede komt het budget voor bewonersinitiatieven nog grotendeels vanuit de gemeente verdeelt in de cheques. Op 29 mei 2019 waren sinds de start in 2015 bij Ede Doet 29866 cheque donaties (933448,5 euro) én 427 donaties via iDeal (36799,6 euro) en 205 zelf opgehaalde donaties (bv. bij een externe sponsor of fonds) (203450,7 euro). Ede is echter wel bezig om ook externe sponsors en fondsen aan Ede Doet te koppelen.



Samenvatting

De methodieken zijn vergeleken op basis van de interviews met de professionals. In deze interviews werden enerzijds de ervaringen per fase meegenomen, maar de interviewvragen werden gesteld op basis van de operationele vragen gekoppeld aan de kwaliteitscriteria (zie bijlage 1). Op basis hiervan zijn twee confrontatiematrixen op te stellen:

Zoals eerder aangegeven waren deze klantreizen bedoeld om als methodieken van elkaar te leren. De leerpunten worden meegenomen in de aanbevelingen.

Fasering

Gemeente	Capelle	Rotterdam	Veenendaal	Ede
Fase				
Ideevorming/ uitnodigen	-	+	-	+
Aanmelden van initiatief	+/-	+	+/-	+
Aanvraag behandelen	+	+/-	-	+
Toekennen/ uitbetalen van budgetten	+/-	+/-	+/-	+
Verantwoording/ evaluatie	++	-	+	++

Tabel 2: Confrontatiematrix op basis van de fasen van een initiatief (bron: eigen onderzoek).

Kwaliteitscriteria

Gemeente	Capelle	Rotterdam	Veenendaal	Ede
Criteria				
Toegankelijkheid	+/-	+/-	+/-	++
Empowerment	+/-	+	+/-	+
Democratisch gehalte	+/-	+	+/-	+
Interne samenhang	++	-	+/-	+
Monitoring	+	+/-	+/-	+
Besparing	+	+/-	+/-	+

Tabel 3: Confrontatiematrix op basis van de kwaliteitscriteria (bron: eigen onderzoek)

INZOOMEN OP EDE DOET

In het vorige hoofdstuk is een klantreis gemaakt van verschillende methodieken, om zo plus- en leerpunten voor Ede Doet te achterhalen. Deze klantreis was gemaakt op basis van het product dat Bruis Advies levert aan de gemeenten, namelijk het Maak je wijk platform. In dit hoofdstuk wordt een klantreis gemaakt van de uiteindelijke "consument" van Ede Doet: de initiatiefnemer. De uitkomsten zijn verwerkt in een compilatiefilmpje, waarin de verhalen van de initiatiefnemers zijn verwerkt (voor nadere toelichting, zie bijlage 6).

Naast deze klantreis wordt een demografische analyse van de initiatiefnemers en een ruimtelijke analyse van de uitgevoerde initiatieven gedaan.

5.1 Klantreis initiatiefnemer Ede Doet

Volgens de klantreizen met de professionals is Ede Doet voor de initiatiefnemers in aantal zaken onderscheidend i.t.t. andere methodieken (hoofdstuk 4). Ede Doet is onderscheidend in de ideevorming (de cheques) de snelheid van het behandelen van de aanvraag (voornamelijk bij fysieke initiatieven, zie tabel 1), het verzamelen van de cheques en de verantwoording achteraf.

De ervaringen van de initiatiefnemers in deze fasen zijn dan ook expliciet gevraagd in de enquête op een schaal van 1 t/m 5 (zie bijlage 4). De enquête is door 100 initiatiefnemers van Ede Doet ingevuld. Op basis van het gemiddelde wat er in de enquêtes is aangegeven, is een klantreis gemaakt van de initiatiefnemers (zie figuur 13).

"The peak-end rule"

In het artikel: "Klantbinding met de 'peak-end rule': zo zorg je voor de beste ervaringen" van Ester Toffoletto (2013), staat dat mensen over het algemeen de piek en het einde van een ervaring herinneren. In hetzelfde artikel staat dat het vaak beter is om te gaan voor een hele goede piekervaring, dan voor een continue en gemiddelde ervaring. Deze 'peak-end rule' is gebruikt in de analyse van het proces van een initiatiefnemer. Daarvoor is een

enquête gestuurd en zijn een aantal initiatiefnemers gebeld.

In figuur 13 is een klantreis gemaakt voor de initiatiefnemers van Ede Doet op basis van de enquête. Hierin is te zien dat initiatiefnemers over het algemeen positief zijn over iedere fase van Ede Doet.

Om meer te weten te komen over de vraag waarom de initiatiefnemers over het algemeen zo positief zijn, is er met een aantal initiatiefnemers gebeld (zie bijlage 5). Uit deze telefoongesprekken komen vier punten naar voren, waar de initiatiefnemers erg tevreden over zijn.

Duidelijke en makkelijke procedure (figuur 14)

"Het aanmelden gaat gewoon zoals het moet gaan. Het is lekker simpel, niet moeilijk. Gewoon alle stappen volgen en dan is het zo geregeld." (Initiatiefnemer Speelplek Kids 3 tot 9, 2019)

Goed contact met de gemeente (figuur 15)

"De gemeente nam persoonlijk contact met mij op om een aantal zaken aan te scherpen binnen mijn aanmelding. Hierdoor kon mijn initiatief wel worden goedgekeurd op basis van de regels/voorwaarden én heeft het mijn initiatief zelfs beter gemaakt." (Initiatiefnemer Meidenclub, 2019)

Een snelle afhandeling (figuur 16)

"Toen ik voldoende budget had gespaard voor mijn initiatief, kreeg ik vrijwel meteen bericht 'gefeliciteerd u heeft uw initiatief behaald' en een paar dagen later stond het geld op mijn rekening. Ik hoefde het niet zelf voor te schieten, dat vond ik echt super." (Initiatiefnemer Buurtfeest Lage Valkseweg / Koudhoornseweg, 2019)

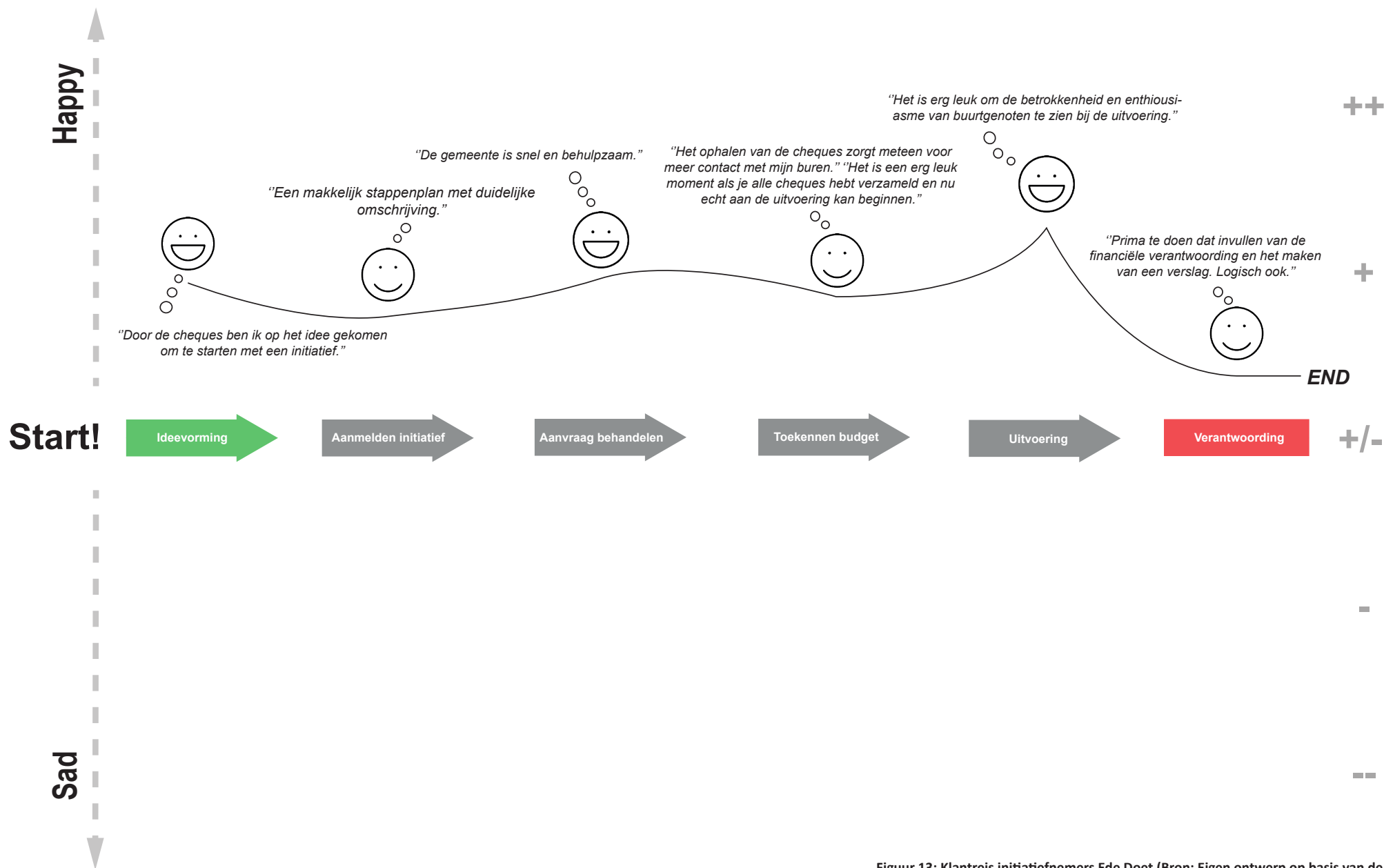
Het sociale aspect van het verzamelen van cheques (figuur 17)

"Wat ik erg goed vind aan de cheques van Ede Doet, is dat het een manier is om meer betrokkenheid te creëren voor je initiatief. Dit zonder dat mensen ook daadwerkelijk meedoen. Door hun cheque uit te schrijven uitte ze meteen een vorm van betrokkenheid. Ik zie dit ook als een stukje waardering. Mensen doen niet persé mee aan de activiteit, maar ze staan er wel achter door hun cheque te doneren." (Initiatiefnemer Meidenclub, 2019)

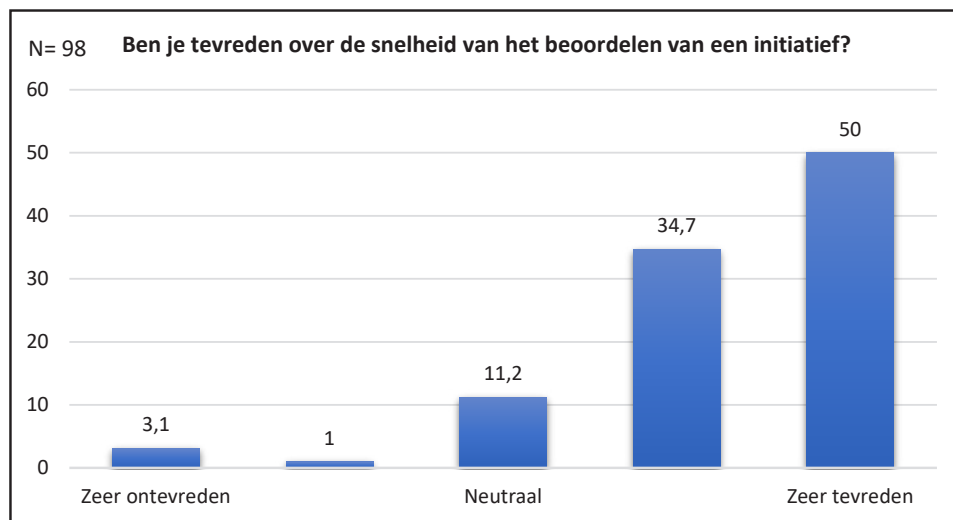
In bijlage 5 (Storytelling) zijn alle quotes van de initiatiefnemers te vinden.

Maar wat is de nu de echte piek van een bewonersinitiatief? In de aanvullende telefoongesprekken met een aantal initiatiefnemers worden twee pieken aangegeven die initiatiefnemers als leukste ervaren in het proces van hun initiatief. De eerste is tijdens het verzamelen van de cheques, en dan vooral het moment dat het beoogde budget helemaal is verzameld. De tweede is de uitvoering, en dan vooral de betrokkenheid en enthousiasme van buurtgenoten.

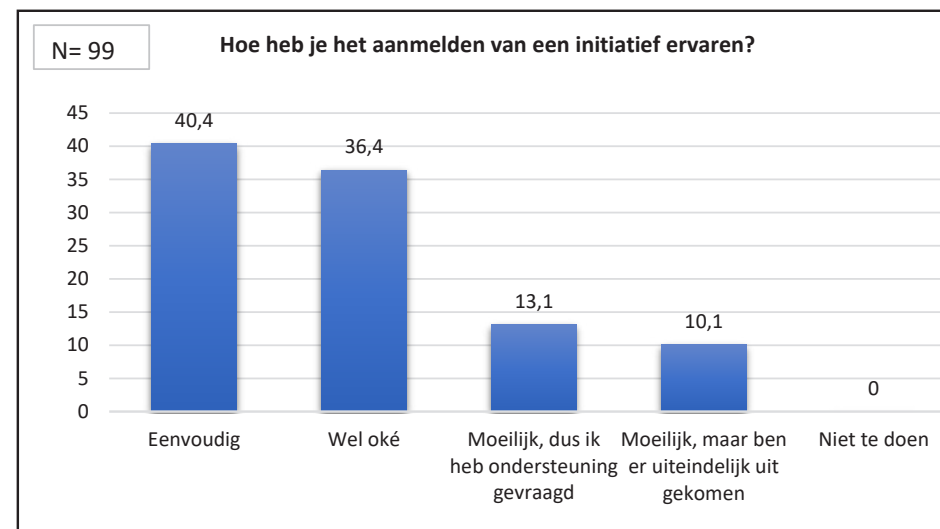
Volgens de "peak-end" rule is het dan vooral zaak om bij deze pieken en het einde de ervaringen van de mensen zo optimaal mogelijk te maken (Toffoletto, 2013).



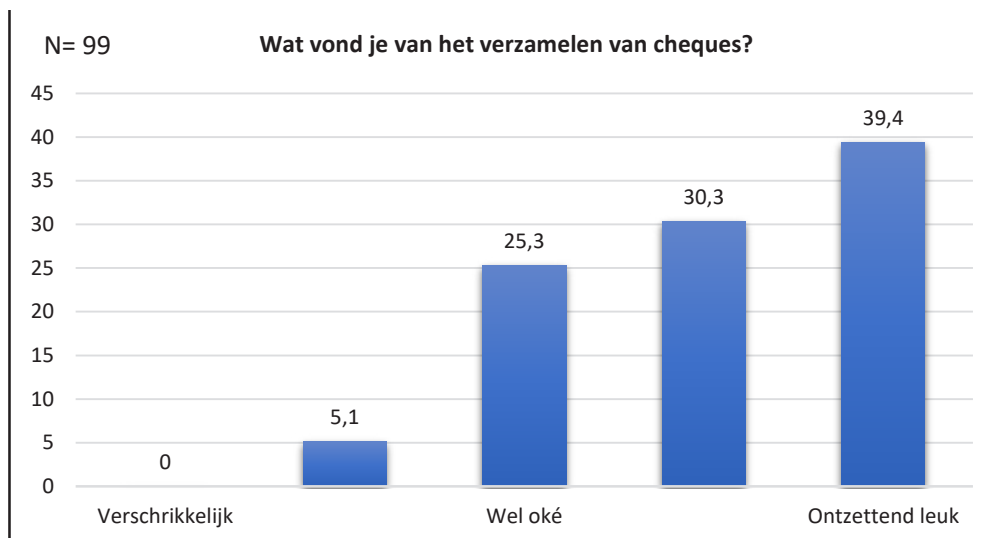
Figuur 13: Klantreis initiatiefnemers Ede Doet (Bron: Eigen ontwerp op basis van de enquête)



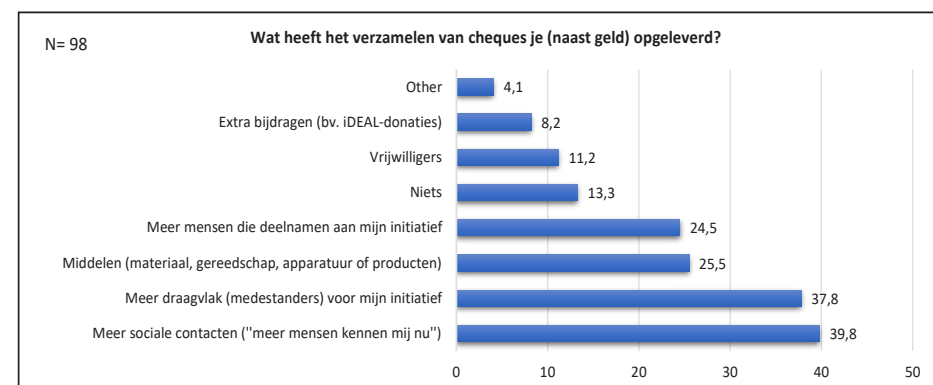
Figuur 14: Makkelijke en duidelijke aanmeldprocedure (%) (Bron: Eigen onderzoek)



Figuur 16: De snelheid van goedkeuring (%) (Bron: Eigen onderzoek)



Figuur 15: Tevredenheid over contact met de gemeente (%) (Bron: Eigen onderzoek)



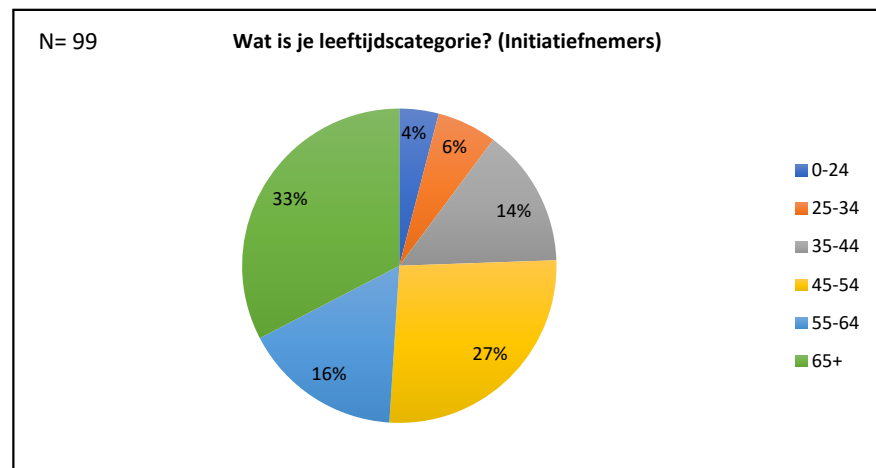
Figuur 17: Tevredenheid over het verzamelen van cheques (%) (Bron: Eigen onderzoek)

5.2 Demografische analyse

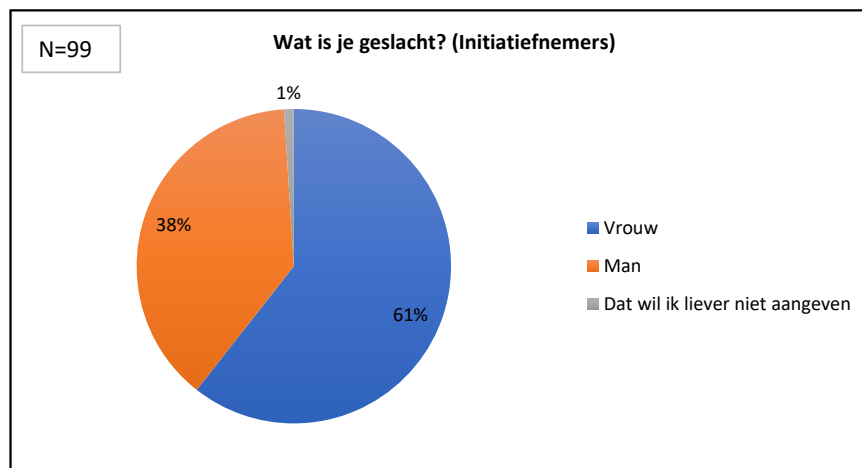
Om meer te weten te komen over de demografische achtergronden van de initiatiefnemers van Ede Doet, zijn in de enquête een aantal aanvullende demografische vragen gesteld. Deze zijn vervolgens vergeleken met de kerncijfers van de gemeente Ede van 2018:

Wat opvalt is dat het percentage vrouwen (figuur 20) én het aantal ouderen (65 plussers), maar ook mensen van tussen de 45-54, hoog is (figuur 18). Deze twee groepen zijn in vergelijking met de cijfers van de gemeente Ede dan ook sterk in het aandeel bij Ede Doet. 65 plussers zijn 18% vertegenwoordigd in de gemeente Ede en de mensen tussen 45-54 met 14%. Het percentage jongeren

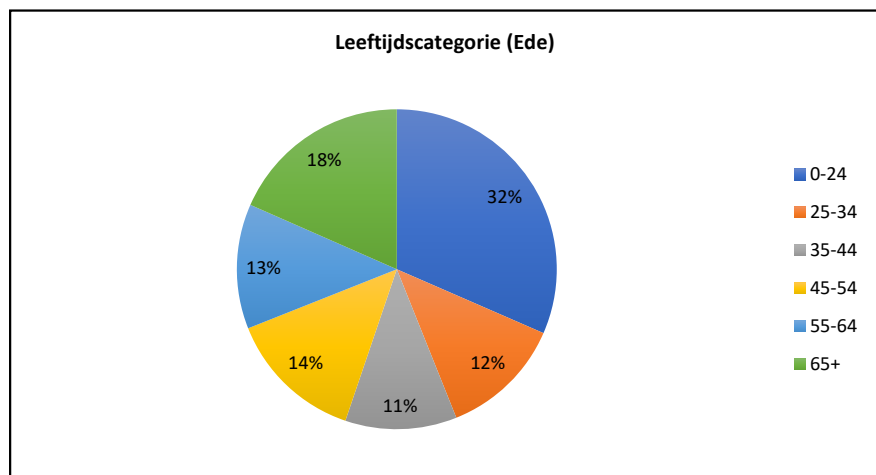
(0-24) en jongvolwassenen (25-34) is weer relatief laag. In vergelijking met de gemiddelde cijfers van de gemeente Ede (figuur 19) worden de jongeren nog niet goed bereikt met Ede Doet. De leeftijdscategorie 0-24 is met 32% de grootste doelgroep in Ede. Van kinderen van 0-10 jaar kun je het ook niet verwachten dat ze een initiatief nemen. In een gesprek met Martin van Briemen (2019), is gesteld dat kinderen vanaf ongeveer 10 - 12 jaar in staat zijn om een initiatief te nemen. De groep van 10-24 jaar is met 20% alsnog de grootste doelgroep in Ede (Ede in Cijfers, 2019)



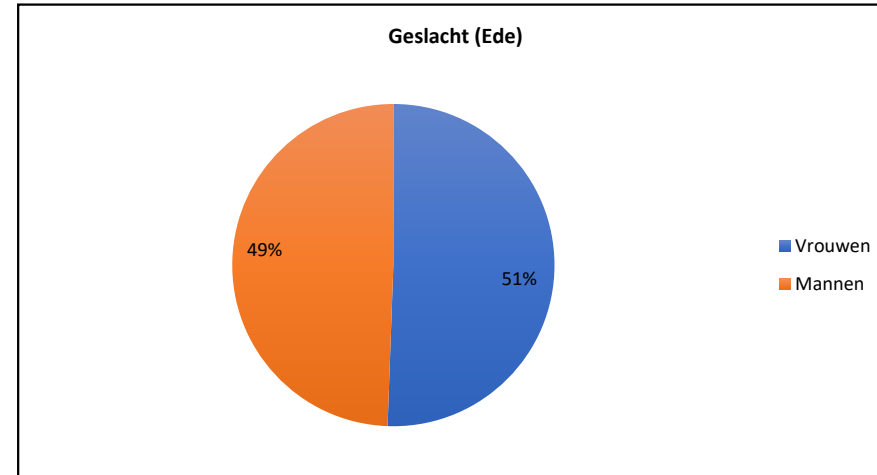
Figuur 18: Leeftijdscategoriën van initiatiefnemers in Ede (%) (Bron: Eigen onderzoek)



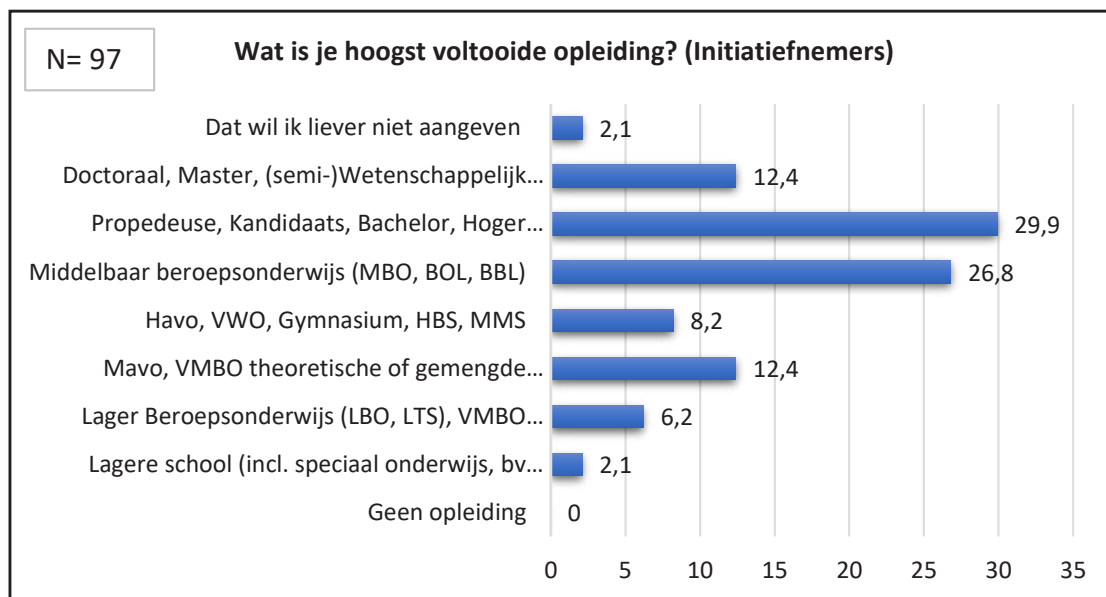
Figuur 20: Geslachten van de initiatiefnemers in Ede (%) (Bron: Eigen onderzoek)



Figuur 19: Gemiddelde van leeftijdscategoriën in Ede (2018) (%) (Bron: Ede in Cijfers)



Figuur 21: Gemiddelde geslachten van de initiatiefnemers in Ede (2018) (%) (Bron: Ede in Cijfers)



Figuur 22: Hoogst voltooide opleidingen van de initiatiefnemers in Ede (%) (Bron: Eigen onderzoek)

Het opleidingsniveau van de initiatiefnemers is voor het grootste deel "Propedeuse, Kandidaats, Bachelor, Hoger Beroepsonderwijs (HBO)" met 29,9 % en "Middelbaar beroepsonderwijs (MBO, BOL, BBL)" met 26,8 % (zie figuur 22).

Het CBS geeft de volgende standaard onderwijsindeling (2016):

Hoog

- o Propedeuse, Kandidaats, Bachelor, Hoger Beroepsonderwijs (HBO)
- o Doctoraal, Master, (semi-)Wetenschappelijk onderwijs

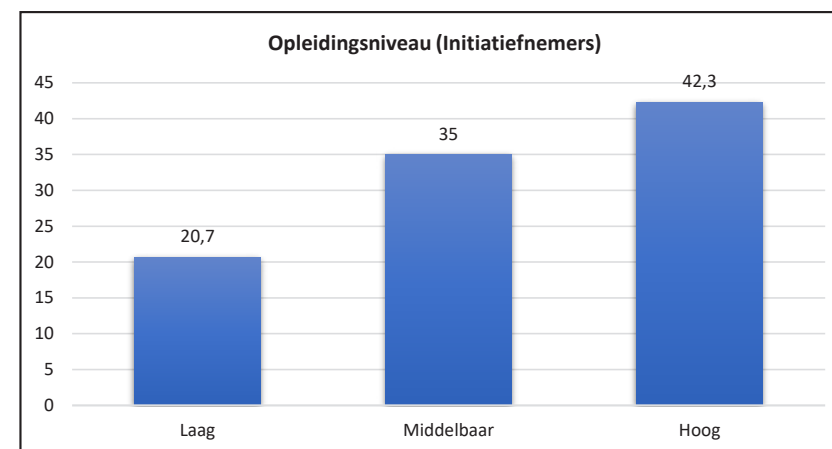
Middelbaar

- o Havo, VWO, Gymnasium, HBS, MMS
- o Middelbaar beroepsonderwijs (MBO, BOL, BBL)

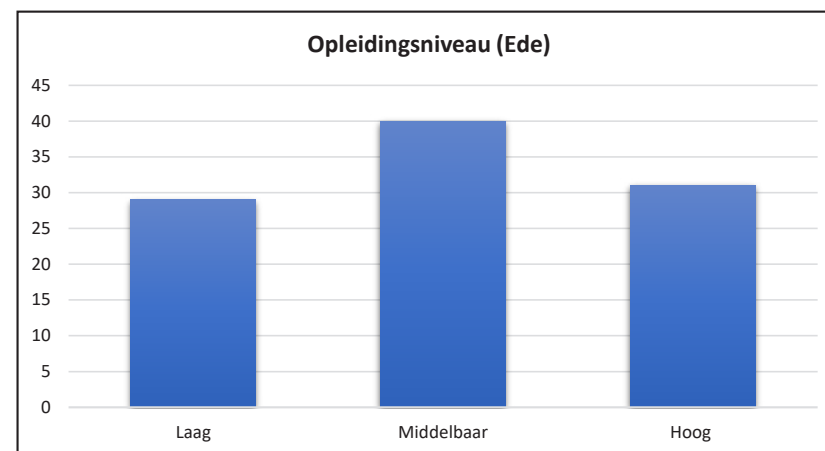
Laag

- o Lagere school (incl. speciaal onderwijs, bv LOM, BLO)
- o Lager Beroepsonderwijs (LBO, LTS), VMBO basisberoepsgerichte- of kaderberoepsgerichte leerweg
- o Mavo, VMBO theoretische of gemengde leerweg, ULO, MULO

Vooraf het aantal mensen met een hoog onderwijsniveau (figuur 23) is daarmee in vergelijking met de cijfers van de gemeente Ede (figuur 24) sterk in het aandeel bij Ede Doet. Het aantal mensen met een middelbaar onderwijsniveau is in vergelijking met de cijfers van de gemeente Ede niet opvallend te noemen. Deze liggen met 35% (figuur 23) en 40% (figuur 24) dicht bij elkaar.



Figuur 23: Opleidingsniveau van de initiatiefnemers in Ede (%) (Bron: Eigen onderzoek)

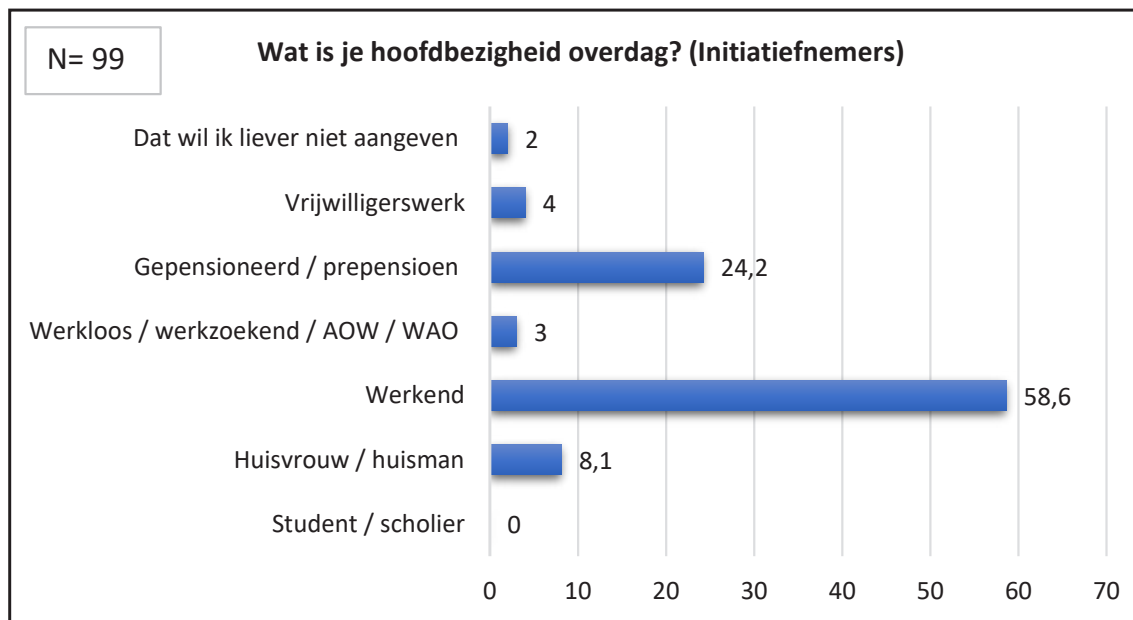


Figuur 24: Gemiddelde opleidingsniveau in Ede (2018) (%) (Bron: Ede in Cijfers)

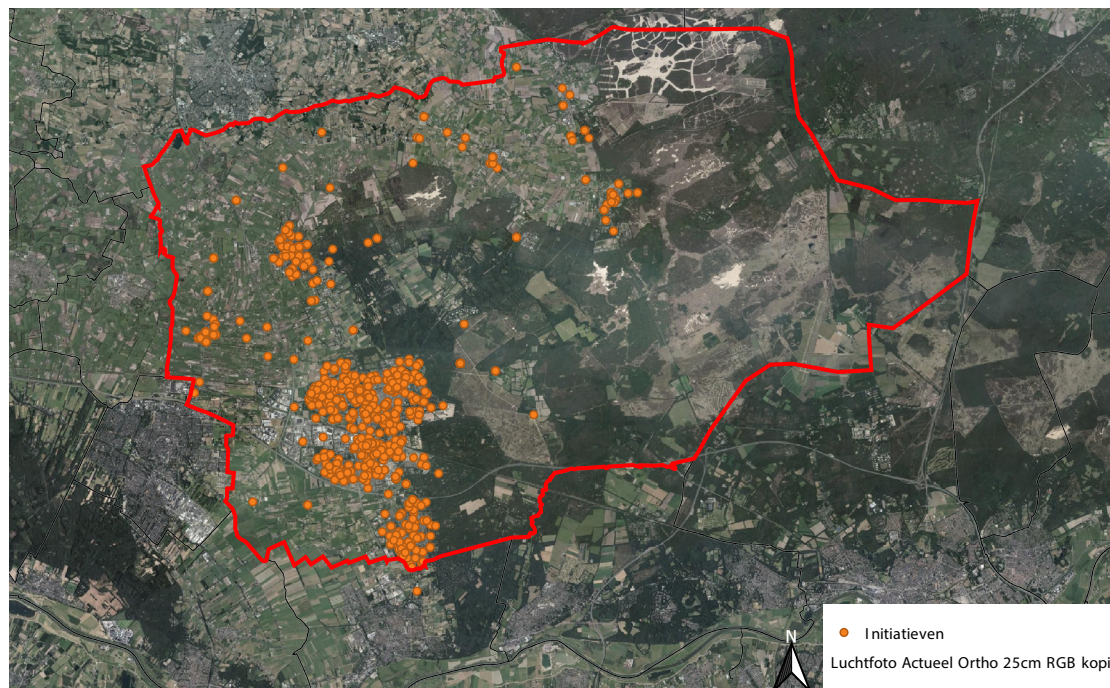
De initiatiefnemers met een lager onderwijsniveau zijn bij Ede Doet (én ook in vergelijking met de cijfers van de gemeente Ede) in de minderheid (figuur 23). Dit kan er wellicht op duiden dat de procedure van een initiatief voor deze doelgroep te ingewikkeld is. Dit wordt door sommige initiatiefnemers in de enquête ook aangegeven (zie bijlage 4). Op de website van Ede Doet staan filmpjes, waarin op een hele toegankelijke manier stap voor stap wordt uitgelegd hoe een initiatief moet worden aange-meld. Deze webpagina is wellicht voor sommige initiatief-nemers nog niet voldoende zichtbaar.

Van te voren was de aanname gesteld dat de initiatiefne-mers vooral oudere mensen (volgens de enquête klopt dit dus ook) en mensen die werkloos of gepensioneerd zijn (figuur 25). Dit wordt ook in verschillende bronnen genoemd (De rekenkamer, 2018; Ankeren et al, 2010; Igalla et al, 2017).

De laatste twee aannames blijken dus in Ede volgens de enquête niet te kloppen. Het percentage initiatiefnemers die daarnaast ook werken steekt met 58,6 % met kop en schouders boven de rest uit.



Figuur 25: Hoofdbe-zigheden overdag van de initiatief-nemers in Ede (%)
(Bron: Eigen onder-zoek)



Figuur 26: Topogra-fische kaart van de gemeente Ede (Bron: Pdok Services Plugin, 2018; met eigen bewerking)

5.3 Ruimtelijke analyse

Naast de demografische analyse is er een ruimtelijke analyse gedaan. In figuur 26 is een topografische kaart van Ede te zien, waarop bebouwing, groen, wegen, e.d. zijn te zien.

De uitgevoerde initiatieven van Ede Doet zijn vergeleken met data van het Centraal Bureau voor de statistiek (2019). De volgende data is geanalyseerd: aantal inwoners (figuur 27), omgevingsadressendichtheid (figuur 28) en de grootte van de huishoudens (figuur 29)).

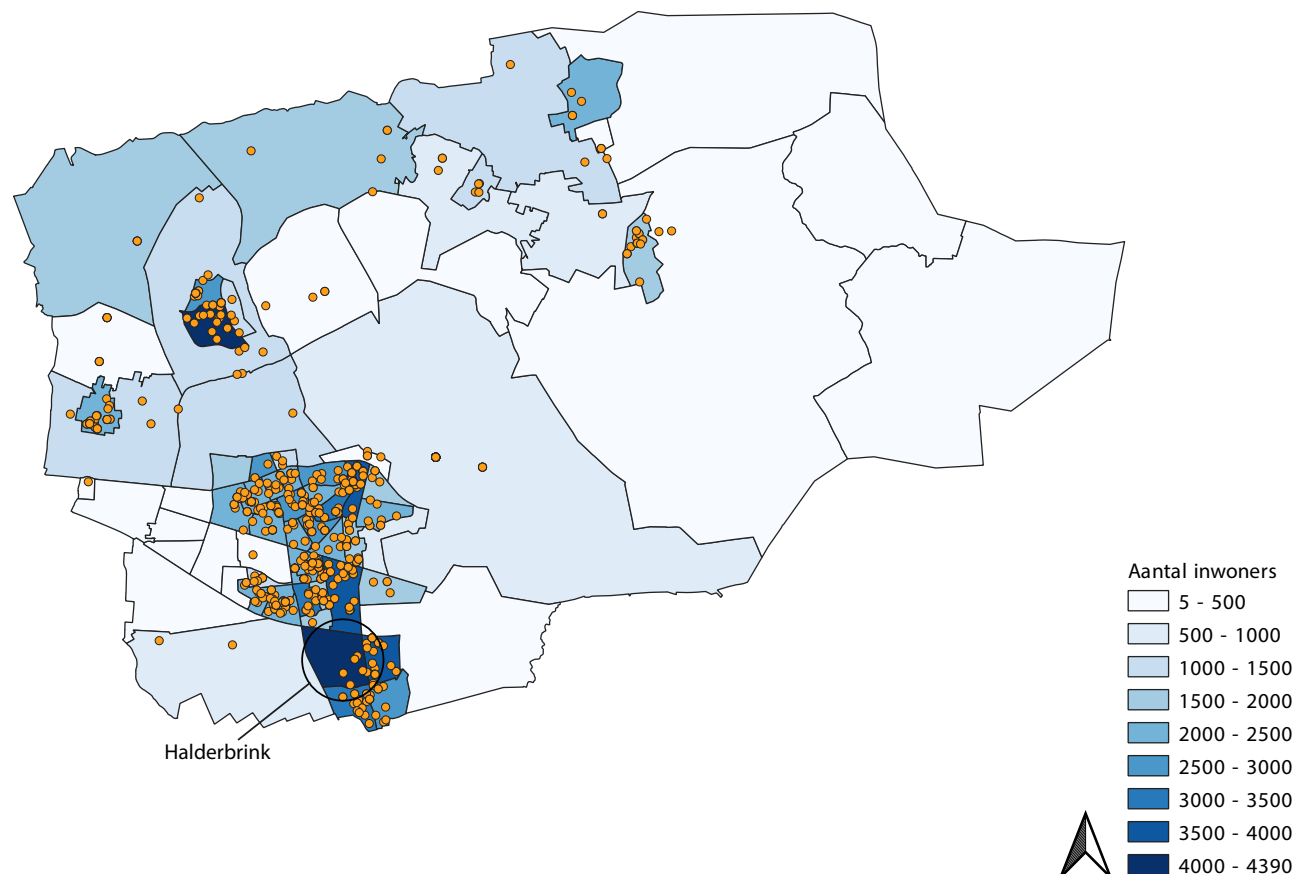
Met deze kaarten wordt zichtbaar of er bepaalde buurten niet of niet voldoende worden bereikt met Ede Doet en wat de kenmerken zijn van buurten die juist wel bereikt worden en veel initiatieven nemen.

Daarnaast is in figuur 30 een analyse gedaan tussen de uitgevoerde initiatieven en de thema's van de initiatieven van Ede Doet. Deze thema's waren:

- Buitenruimte/ groen
- Buitenruimte/ spelen
- Buitenruimte/ overig
- Sociale activiteiten
- Talentontwikkeling
- Veiligheid
- Communicatie
- Duurzaamheid

Met deze kaart wordt ruimtelijk zichtbaar waar welke soorten initiatieven worden genomen. Samen met het onderzoek in hoofdstuk 6 (maatschappelijke waarde) kan hiermee een aanname worden gedaan over een toename in kwaliteit van de leefomgeving. De data zijn met het programma Q-Gis samengevoegd tot een aantal kaarten.

Allereerst valt uiteraard op dat het aantal uitgevoerde initiatieven vooral te maken heeft met de hoeveelheid



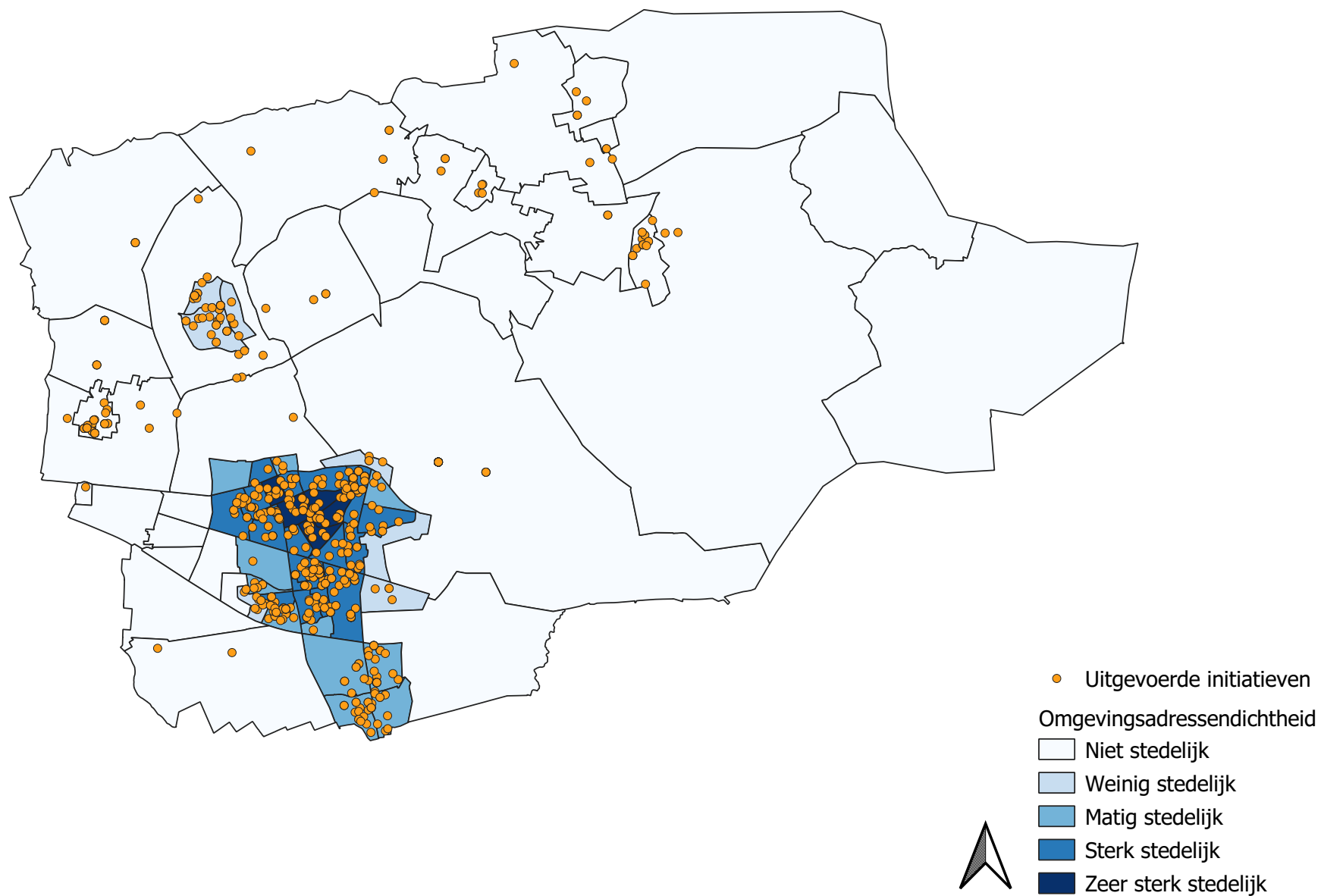
Figuur 27: Het aantal inwoners van Ede tegenover de uitgevoerde initiatieven (Bron: Data: CBS, 2018; Eigen bewerking)

inwoners van een buurt (figuur 27). Wat verder opvalt is dat er in de wijk Halderbrink, waar tussen de 4000 - 4390 mensen wonen, weinig initiatieven worden genomen (figuur 27). Figuur 28 maakt de spreiding van de initiatieven meer duidelijk. Hoe stedelijker een buurt is (op basis van de omgevingsadressendichtheid), hoe meer initiatieven er worden genomen.

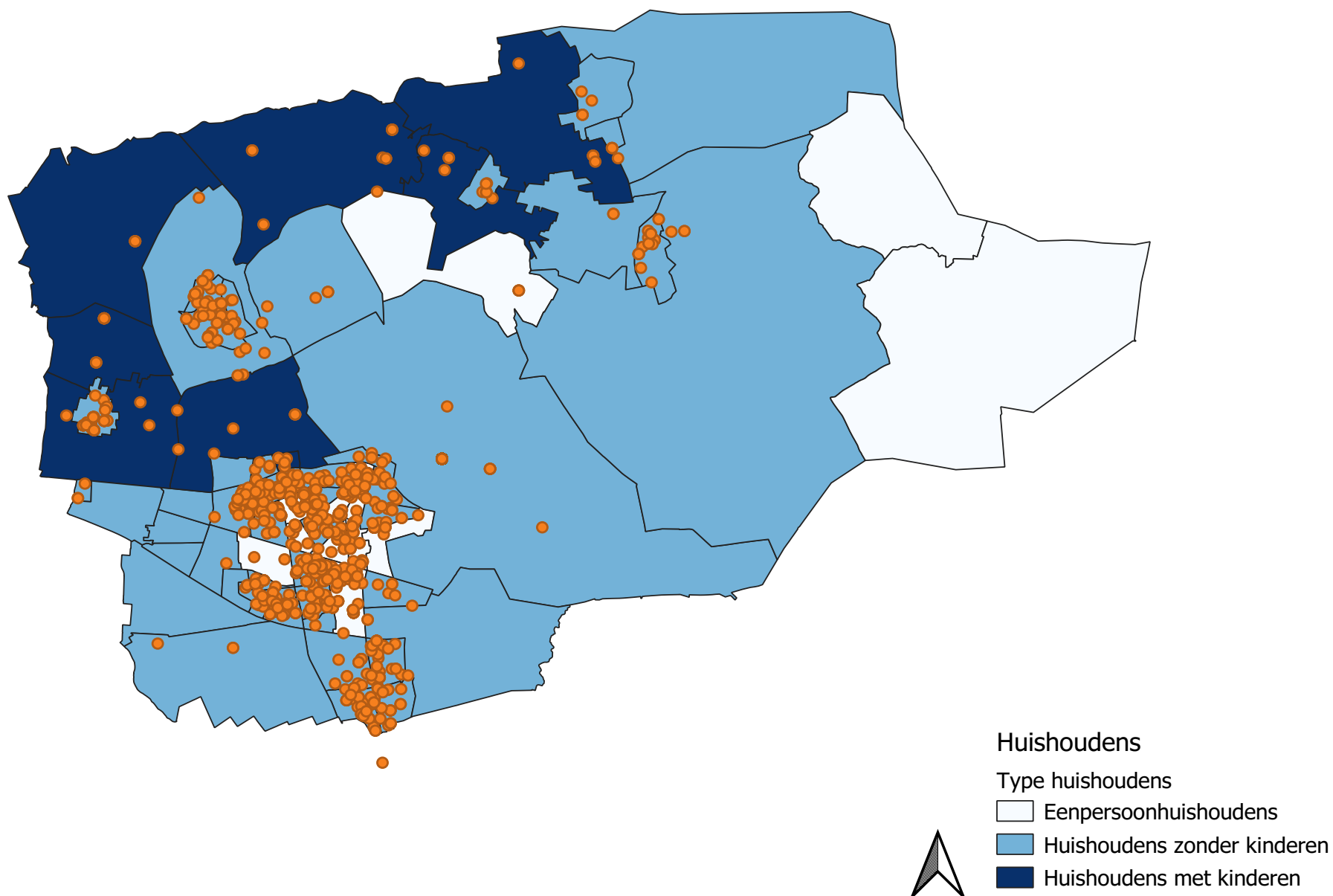
Uit figuur 29 blijkt dat buurten waar huishoudens met kinderen de boventoon voeren, minder initiatieven nemen. De eenpersoonshuishoudens voeren maar in weinig buurten de boventoon in Ede. Vooral de buurten met overwegend huishoudens zonder kinderen nemen veel initiatieven.

Figuur 30 weergeeft de spreiding van de thema's van Ede

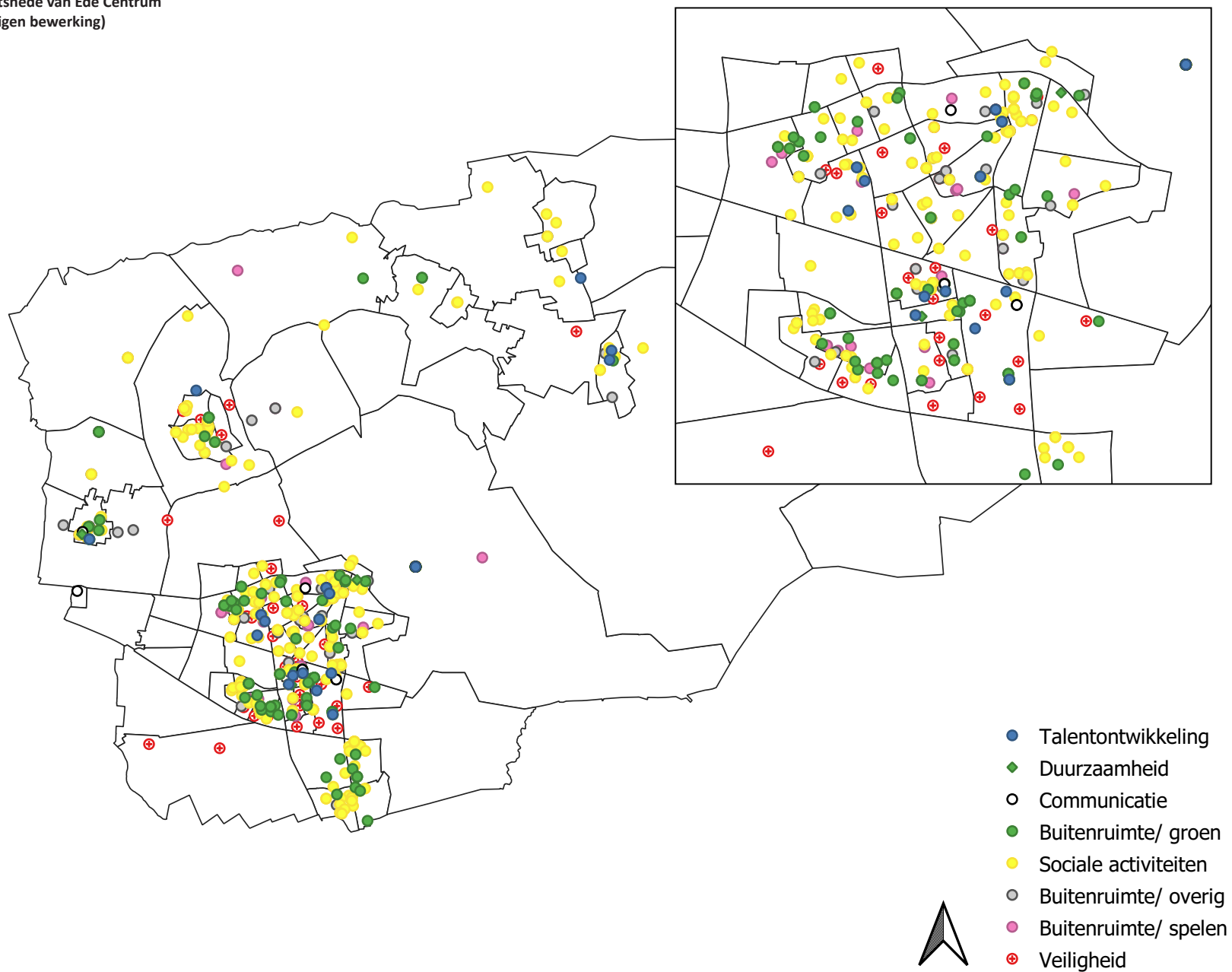
Figuur 28: Omgevingsadressendichtheid tegenover de uitgevoerde initiatieven (Bron: Data: CBS, 2018; Eigen bewerking)



Figuur 29: De huishoudens die in de buurten de boven-
toon voeren (Bron: Data: CBS, 2018; Eigen bewerking)



Figuur 30: Thema's van de initiatieven van Ede Doet ruimtelijk in kaart gebracht; met uitsnede van Ede Centrum
(Bron: Data: Ede Doet, 2018; Eigen bewerking)



Doet. Wat meteen opvalt is dat er overwegend gele- en daarna veel groene bolletjes te zien zijn. Dit gaat om sociale activiteiten en buitenruimte/ groen. Dit komt overeen met de uitkomsten van de enquête in par. 6.1.

Uit figuur 30 blijkt dat thema's als duurzaamheid (bijvoorbeeld workshops of zonne-installaties) en communicatie (bijvoorbeeld een structurele nieuwsbrief voor de buurt) weinig vertegenwoordigd zijn. Vooral duurzaamheid is iets waar de gemeente Ede wel de focus op wilt leggen, ook vanuit bewoners. Dit thema wordt dan ook gestimuleerd door o.a. het verloten van 1000 euro voor het beste duurzaamheidsinitiatief.

Samenvatting

Uit de enquête blijkt dat de initiatiefnemers van Ede Doet over het algemeen erg tevreden zijn over het proces van Ede Doet.

In de aanvullende telefoongesprekken met initiatiefnemers kwamen vier punten van tevredenheid extra naar voren:

1. Duidelijke en makkelijke procedure
2. Een snelle afhandeling
3. Goed contact met de gemeente
4. Het sociale aspect van het verzamelen van cheques

Vervolgens werd de "peak-end rule" (Toffoletto, 2013) toegepast. In de telefoongesprekken is de vraag gesteld: *wat is voor jou de piek van het initiatief?*

Hieruit scoorden twee pieken even hoog: het verzamelen van cheques en de uitvoering. Deze worden dan ook extra meegenomen in het procesontwerp (hoofdstuk 7). Vervolgens is er nog verder ingezoomd op de initiatiefne-

mers van Ede Doet, doormiddel van een demografische en ruimtelijke analyse.

Wat daaruit opvalt is dat het percentage vrouwen én het aantal ouderen (65 plussers), maar ook mensen van tussen de 45-54, hoog is. Ook het aandeel hoog opgeleiden is relatief hoog bij Ede Doet.

Met de demografische analyse is geprobeerd na te gaan wat een buurt kenmerkt waar juist veel of weinig initiatieven worden genomen. Hieruit blijkt dat dit allereerst een verband heeft met het aantal inwoners en de dichtheid van een buurt. Daarnaast valt uit deze analyse ook op dat initiatieven vooral worden genomen door huishoudens zonder kinderen.

Uit de thema kaart blijkt dat er vooral sociale- en initiatieven gericht op de groene buitenruimte worden genomen.





DEEL II: OUTCOMES VAN DE BEWONERSINITIATIEVEN

MAATSCHAPPELIJKE WAARDE

Bewoners nemen een initiatief omdat ze een vraagstuk/ probleem zien in hun directe omgeving die kan worden opgelost. Ze streven daarbij vaak een bepaald doel na. Toch geeft Reinhout Kleinhans (2019), Universitair docent aan de TU Delft het volgende aan: “Vaak wordt er bij de gemeente aan de initiatiefnemer gevraagd: “wat levert jullie initiatief op?”. De antwoorden zijn vaak: maatschappelijke impact, inclusiviteit en meerwaarde. Maar vaak zeggen deze termen niks en zijn ze niet meetbaar.”

In par. 4.2 werd al duidelijk dat het meetbaar en zichtbaar maken van de maatschappelijke meerwaarde het voor de gemeenten, maar ook voor externe sponsors/ fondsen, makkelijker maakt om budget aan een initiatief te geven én wellicht ook voor de bewoners die (een cheque) aan een initiatief willen doneren. De gemeente Ede zou graag extra externe sponsors/ fondsen willen koppelen aan Ede Doet, zodat het budget niet alleen maar afkomstig is vanuit de gemeente (Keijzer; Nieuwenhuis & Briemen, 2019).

In dit hoofdstuk wordt een eerste aanname gedaan over de maatschappelijke meerwaarde van bewonersinitiatieven. Door middel van een enquête en interviews, worden verhalen bij initiatiefnemers, bewoners/gebruikers en betrokken medewerkers van de gemeente opgehaald. Op basis van dit hoofdstuk is een kort filmpje gemaakt (voor nadere toelichting, zie bijlage 6), waarin de initiatiefnemers zelf vertellen over de impact van hun initiatief om de omgeving en haar bewoners.

6.1 Enquêteresultaten

Voor het bepalen van de waarde van de bewonersinitiatieven, zijn de mogelijke en gewenste outcomes (bijlage 2) getoetst in een enquête onder de initiatiefnemers van Ede Doet. De volgende vraag is gesteld: Waar draagt je initiatief aan bij op straat, buurt en wijkniveau?

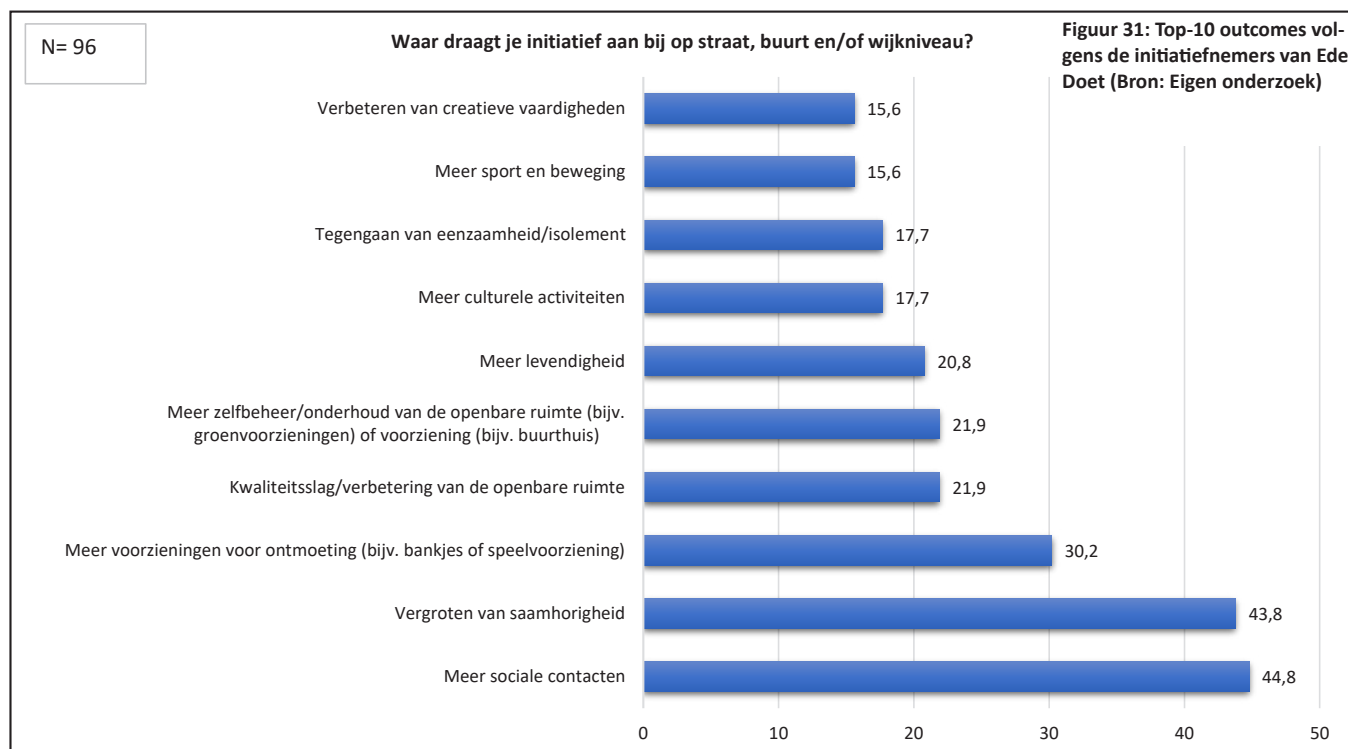
In de figuur 31 zijn de top-10 outcomes op basis van de enquête onder de initiatiefnemers te zien (zie bijlage 4 voor alle outcomes). De initiatiefnemers mochten meerdere antwoorden aankruisen.

UITGELICHT

Vershil tussen meer sociale contacten en vergroten van saamhorigheid?



Deze twee outcomes lijken dicht bij elkaar te liggen, maar meer sociale contacten op zich leidt niet direct tot het vergroten van saamhorigheid. In deze scriptie wordt van het vergroten van saamhorigheid gesproken als het initiatief een bepaald middel inzet, zoals muziek of sport/spel, om het gevoel van bij elkaar te horen te versterken (Ham, 2012).



6.2 Verhalen van initiatiefnemers en bewoners

Voor elke outcome van bewonersinitiatieven (zie bijlage 2) zijn verhalen opgehaald bij de initiatiefnemers en bewoners/ gebruikers van Ede Doet. Van de 100 initiatiefnemers die hebben gereageerd op de enquête zijn er ongeveer 15 streekproefsgewijs nagebeld. Vervolgens is

er een aselecte steekproef gedaan, waarin 25 bewoners in verschillende buurten/ wijken in Ede zijn geïnterviewd. Al deze verhalen zijn te vinden in bijlage 5.

TOP 3 OUTCOMES INITIATIEFNEMERS

1. Meer sociale contacten

"Met het initiatief hoop-te ik dat mensen elkaar beter leerde kennen. Het is belangrijk om elkaar te kennen, zeker als je naast elkaar woont. Dat je weet wie je burens zijn, zodat je samen dingen kan oplossen en kan doen."



Initiatiefnemer Oogsteest buurtmoestuyn Ganzewei-de (2018)



"Met het ophalen van cheques, en natuurlijk de BBQ zelf, heb ik veel nieuwe burens, die hier onlangs zijn komen te wonen, beter leren kennen."

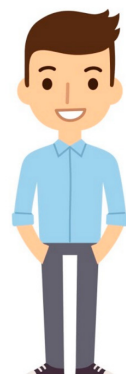
Initiatiefnemer Buurt BBQ Koudhoornweg/Lage Valkseweg (2019)

"Veel van de meiden zijn nieuw in Nederland. Ze kennen eigenlijk alleen hun familie. Dus het is heel erg tof als ze nieuwe mensen leren kennen."

Initiatiefnemer Meidenclub (2018)



2. Vergroten van saamhorigheid



"Tijdens de werelddag ontmoeten verschillende bewoners elkaar. Het is een activiteit voor en door bewoners. Het zijn bewoners van verschillende culturen en die laten de achtergrond van hun cultuur zien in de vorm van eten."

Initiatiefnemer Werelddag Langenhorst (2018)

"We hebben dit georganiseerd, omdat we willen dat de buurt elkaar ontmoet. We staan voor iedereen open. Zo komt de gehele buurt bij elkaar. Sport en spel is een goed middel om elkaar te leren kennen."

Initiatiefnemer Summer Kick Off Party (2018)



"De zangkoren in Ede waren allemaal erg op zichzelf gericht, terwijl we allemaal dezelfde hobby delen. Met Vocal Meet Up hebben we verschillende geluiden en groepen samengebracht."

Initiatiefnemer Vocal Meet Up (2019)

3. Meer voorzieningen voor ontmoeting



"We zien dat het speeltoe-stel, naast kinderen, ook veel ouders samenbrengt."

Initiatiefnemer nieuw speeltoe-stel voor de speeltuin in Lunteren (2019)

"Onze kinderen spelen vaak in de speeltuin Balgzand. En de picknicktafel heeft ervoor gezorgd dat wij als ouders, maar ook onze burens sneller met een bijvoorbeeld een kopje koffie in de speeltuin gaan zitten. Dit zorgt voor meer ontmoeting."

Initiatiefnemer Picknicktafel speeltuin Balgzand (2019)



De bewoners van Ede

Voor het onderzoeken van de outcomes van de initiatieven vanuit Ede Doet op de bewoners is een aselechte steekproef gedaan in de gemeente Ede. Tijdens deze steekproef zijn willekeurige bewoners in verschillende buurten/ wijken geïnterviewd. Er zijn ongeveer 25 bewoners gesproken, voornamelijk in de stad Ede (zie bijlage 5). Volgens figuur 26 worden hier ook de meeste initiatieven genomen. Aan deze mensen is de vraag gesteld: **Ziet u sinds de start van Ede Doet zichtbare voordelen en veranderingen in uw straat, buurt of wijk?**

Daarin valt allereerst op dat ongeveer de helft van ondervraagden Ede Doet niet kent of er geen gebruik van maakt. Dit komt overeen met het activeringspercentage van de cheques van Ede Doet, die in 2019 op zo'n 51 % ligt (Rapportage Ede Doet, 2019). Dat betekent dat de helft van alle inwoners in Ede bekend is met Ede Doet en er dan ook gebruik van maakt.

Tweede wat relatief veel mensen aangaven, was dat ze wel zichtbare veranderingen zagen in hun wijk, maar niet wisten of dit door Ede Doet komt. Dit ging bijvoorbeeld om de bewoners van de Goudsbloemstraat en Saffierstraat uit de buurten "Bloemenbuurt" en "Stationsbuurt". In figuur 30 (par. 5.3) blijkt inderdaad dat hier veel initiatieven worden genomen. Hieruit kan dus voorzichtig geconcludeerd worden deze zichtbare veranderingen deels wel degelijk door Ede Doet zijn gekomen.

Ook geeft één mevrouw aan dat ze in haar wijk alleen maar achteruitgang ziet, dit gaat om de wijk Maandereng: *"Ik zie geen zichtbare veranderingen sinds Ede Doet. Ik zie in deze buurt alleen maar achteruitgang. De saamhorigheid tussen de allochtonen en autochtonen is niet echt goed. Ik zou het graag anders willen."* (Bewoner Albert Cuypstraat, 2019)

Toch komen in de meeste gesprekken een aantal mooie verhalen naar boven over Ede Doet. Een aantal ondervraagden ziet een kwaliteit slag in de openbare ruimte.

"Bij ons in de buurt zie ik zichtbaar verschil in de kwaliteit van de leefomgeving. Ze hebben bijvoorbeeld boomspiegels aangelegd. Ook hebben we de speeltuin vernieuwd, waardoor kinderen meer naar buiten komen." (Bewoner Lindenhorst, 2019)

"Bij ons in de omgeving zie ik vooral initiatieven in de openbare ruimte. De kwaliteit hiervan gaat dan ook zichtbaar omhoog. Onze straat is sowieso al een hechte straat met veel onderling contact, dus om dat te versterken hebben we de cheques niet nodig." (Bewoner Lunenburg, 2019)

Ook zien sommige ondervraagden, naast de kwaliteit slag, meer sociale contacten in hun buurt:

"Bij ons in de buurt organiseren ze regelmatig activiteiten met Ede Doet. Ik heb daardoor meer contacten opgedaan in de buurt. Ook hebben ze bloemenperkjes aangelegd, waardoor de straat is opgeknapt. Ik ben heel blij met Ede Doet." (Bewoner Burgermeester Creutzstraat, 2019)

"Bij mij in de buurt hebben ze plantenbakken aangeschaft met Ede Doet. Ook het initiatief waar we nu zijn (muurschilderingen). Dit maakt enerzijds de speeltuin leuker, maar zorgt ook voor meer sociale contacten, omdat het de school, ouders en kinderen samenbrengt." (Bewoner Stadspoort, 2019)

Ook noemen een aantal ondervraagden dat ze alleen toe-name zien in het aantal sociale contacten. Saamhorigheid wordt niet genoemd, dit komt wellicht omdat de betekenis van deze term ook lastig is voor sommigen:

"De jaarlijkse buurt BBQ zorgt voor onderhoudende contacten. Regelmatig drink ik koffie bij een van mijn burens die ik beter heb leren kennen door de BBQ." (Bewoner Hoge valkeweg, 2019)

De verhalen van bewoners komen dus grotendeels overeen met de outcomes die de initiatiefnemers aangeven in de enquête (zie figuur 31).



6.3 Lange termijn impact

De quotes zijn allemaal gericht op de korte termijn, maar wat is nu de lange-termijn impact? Om een aanname te kunnen doen over de lange-termijn impact zijn twee betrokken medewerkers van de gemeente Ede geïnterviewd, namelijk: Rinus Boortman (wijkbeheerder) en Matthijs Bouwman (gebiedsmanager). Zij zijn vanuit hun rol binnen de gemeente veel in de wijken/ buurten aanwezig en komen veel in aanmerking met Ede Doet.

De gemeente Ede heeft voor Ede Doet de volgende doelstelling:

Het initiatief moet uitgevoerd worden door en voor bewoners uit de gemeente Ede en draagt bij aan meer contact met de buurtgenoten.

De top-3 outcomes volgens de initiatiefnemers sluiten hier naadloos op aan. Meer sociale contacten leidt automatisch tot saamhorigheid én meer voorzieningen voor ontmoeting versterkt dit alleen maar.

Rinus Boortman (2019) is als wijkbeheerder veel in de wijken aanwezig, volgens hem is de belangrijkste verandering sinds Ede Doet het volgende:

“Bewoners worden zich bewuster van hun omgeving en de mensen die daarin wonen. Er is meer empathie voor de ‘buitenbeentjes’.”

Deze uitspraak past meer bij de outcome: meer onderlinge empathie (meer begrip en waardering tussen verschillende groepen), maar is een hele mooie aanvulling op de top-3 die de initiatiefnemers aangeven.

Meer voorzieningen voor ontmoeting én meer sociale contacten leidt wel tot meer saamhorigheid, maar zoals in het theoretisch kader (hoofdstuk 2) al is genoemd onder huidige dilemma's, kan actief burgerschap ook tot sociale ongelijkheid leiden. De uitspraak van Rinus Boortman is dus erg belangrijk in het kader van de doelstelling van Ede Doet. Er moet meer contact komen tussen buurtgenoten, maar hierin is inclusiviteit erg belangrijk.

Wat ook opvalt bij Ede Doet is dat eigenlijk alle initiatieven (ook fysieke) uiteindelijk ook sociale componenten

hebben. Dit al meteen tijdens het ophalen van cheques (zie par. 5.1). De enquête ondertekent dit ook (figuur 32).

Daarnaast geeft Rinus (2019) aan dat mensen meer verantwoordelijkheid krijgen voor hun directe omgeving:

“Ede Doet is een manier waarmee de bewoners meer verantwoordelijkheid gaan nemen en eigenaarschap krijgen voor de kwaliteit van de openbare ruimte in hun directe omgeving. De bewoners ervaren zelf hun behoeften en problemen van de straten, buurten en wijken het beste én kunnen het dan ook zelf het beste oplossen. Ik ben van mening dat de gemeente dat helemaal niet kan. Een probleem van de bewoners, moet uiteindelijk ook worden opgelost door de bewoners.”

Volgens Rinus groeit dan ook meteen het draagvlak voor initiatieven. In combinatie met de eerdergenoemde veranderingen, waarin er meer empathie is voor verschillende groepen mensen, zorgt Ede Doet ervoor dat initiatieven meer gedragen worden door de gehele omgeving. Mensen lossen samen hun behoeften en problemen op, door samen initiatief te nemen.

Wat nu echt de lange termijn impact is, is lastig te zeggen. Matthijs Bouwman, gebiedsmanager van de Dorpen in Ede, houdt zich vanuit de gemeente bezig met grote lange termijn opgaven, zoals: het bevorderen van sociale cohesie én het verminderen van vergrijzing en eenzaamheid. Deze opgaven zijn allemaal op een hoog schaalniveau, maar volgens hem dragen initiatieven van Ede Doet zeker bij aan deze opgaven.

In een interview zegt Matthijs (2019) het volgende:

“De initiatieven via Ede Doet zijn kleine bouwsteentjes voor het grotere geheel. Het draagt elke keer bij aan de sociale cohesie, verminderen van eenzaamheid, of andere opgaven in die desbetreffende straat of buurt. Om de grote gebiedsopgaven aan te pakken moeten we klein beginnen en Ede Doet is hier een ideaal middel voor.”

6.4 Waardecreatie

In het artikel: “Een lerend perspectief op sociaal ondernemerschap” van Guido Walvaren (2013) wordt participatie van actieve burgers ook wel sociaal ondernemerschap genoemd. Waarin bewoners bewust of onbewust een maatschappelijk probleem willen aanpakken. Zoals in par. 6.3 is genoemd zijn de initiatieven van bewoners bouwsteentjes voor de maatschappelijke vraagstukken op de lange termijn. Volgens Walvaren (2013) worden er op drie dimensies waarden ontwikkeld, namelijk:

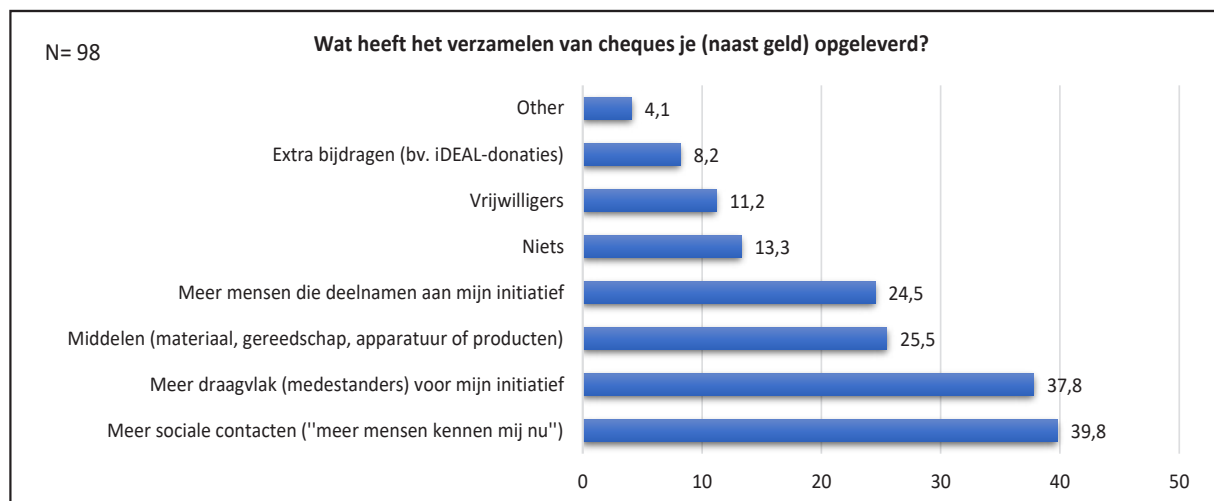
1. De sociale (People);
2. De ecologische (planet);
3. De economische (prosperity).

Wat opvalt is dat de initiatiefnemers bijna allemaal meer dan één optie aanvinken in de enquête. De initiatiefnemers streven dus bewust of onbewust meerdere waarden na. Volgens Daan de Bruijn, Jurgen van der Heijden en Eric Laken (2016) van stichting Movisie is er hier dus sprake van meervoudige waarde creatie, ook wel ‘blended value’ genoemd (Walvaren, 2013).

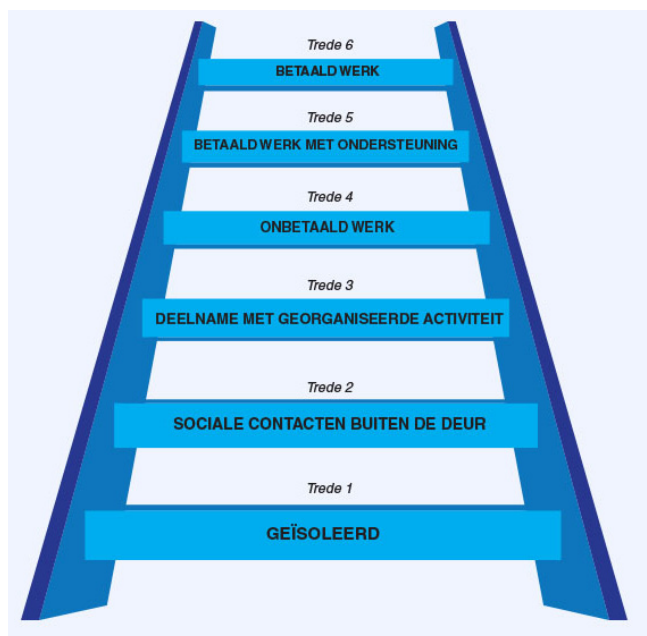
De initiatieven van Ede Doet zijn volgens de uitkomsten van de enquête vooral gericht op de sociale dimensie én steeds meer op de ecologische dimensie. De economische dimensie is er ook in te herkennen, vooral de outcomes: tegengaan van eenzaamheid/ isolement én vergroten van maatschappelijke participatie. De eerste behoort met 18 % ook tot de top-10 outcomes die initiatiefnemers aangeven te bereiken met hun initiatief. Volgens de participatieladder van M.J van Gent, C. van Horssen, L. Mallee & S. Slotboom (2008), kunnen dit soort initiatieven een bijdragen leveren aan een stijging op de participatieladder (zie figuur 33). Meer sociale contacten kan leiden tot meer deelname aan georganiseerde activiteiten en onbetaald werk én kan volgens de ladder zelfs leiden tot een baan. Dat initiatieven bijdragen aan meer deelname aan georganiseerde activiteiten en onbetaald werk, wordt zelfs door een aantal initiatiefnemers onderstreept (zie bijlage 5).

Daarnaast is er bij Ede ook sprake van gedeelde waarde creatie (Bruijn et al, 2016). Bij Ede Doet moeten initiatiefnemers een samenwerkingsverband aan gaan met, in ieder geval, twee medeorganisatoren. Met deze medeorganisatoren wordt de opgave van het organiseren verdeeld. De maatschappelijke waarde is daarmee al automatisch niet op één enkel persoon van toepassing.

Ook moeten de initiatiefnemers bij Ede sinds dit jaar (2019) aangeven in hoeverre het initiatief bijdraagt aan meer contacten met buurtgenoten. Hiermee wordt de gedeelde waardecreatie nog verder versterkt, doordat ook de outcomes van een initiatief worden verdeeld. Dit wordt ook wel collectieve waarde creatie genoemd (Laken et al, 2016).



Figuur 32: Het sociale aspect van het ophalen van cheques (Bron: Eigen onderzoek)



Figuur 33: De participatieladder (Bron: Gent et al, 2008)

PROCESONTWERP

In par. 4.1 is op basis van de Logic Model Approach en de klantreis het werkproces van Ede Doet bepaald. Dit op basis van interviews met professionals van Bruis Advies en de gemeente. Dit werkproces dient als basis voor de aanbevelingen, waarin het huidige proces wordt afgewogen tegen de gewenste "outcomes" (bijlage 1 + 2) én behoefte van de initiatiefnemers (zie enquête bijlage 4).

In dit hoofdstuk worden aanbevelingen gegeven op basis van de bovenstaande afweging. De aanbevelingen zijn verdeeld op basis waarop ze van toepassingen zijn, namelijk, de methodiek (Bruis Advies & gemeente Ede) (par. 7.1) en de initiatiefnemers (par. 7.2).

Zie figuur 39 voor het vernieuwde procesontwerp.

7.1 Methodiek

Monitoring (besparing): Maatschappelijke meerwaarde van initiatieven zichtbaar maken

Uit het onderzoek is gebleken dat de maatschappelijke meerwaarde van initiatieven bij Ede Doet momenteel niet zichtbaar en meetbaar is. Volgens Reinhout Kleinhans (2018) en Joline Verloove (2018) is inzicht in de maatschappelijke meerwaarde wel van belang als verantwoording naar de buitenwereld. Daarnaast is het voor de gemeente, maar ook voor donateurs en externe sponsors/ fondsen aantrekkelijker om een initiatief te steunen waarvan de maatschappelijke meerwaarde zichtbaar is (Kleinhans; Verloove, 2018).

Maatregel: Laat de initiatiefnemers bij de aanmelding (fase 2) nadenken over welke maatschappelijke meerwaarde hun initiatief gaat bereiken. Hierdoor beginnen ze met een helderder doel aan hun initiatief. Het advies is om bij de aanmelding de vraag te stellen: waar draagt je initiatief aan bij op straat-, buurt- en wijkniveau? Waarin de initiatiefnemers de outcomes (zie bijlage 2) kunnen aanvinken. Als voorbeeld kan het MAEX-platform worden gebruikt. Op dit platform krijgen initiatiefnemers een set vragen, waarna er op basis van die antwoorden een waar-

de web wordt ontwikkeld.

In figuur 34 is, naar voorbeeld van MAEX, een opzet gemaakt voor het meten van de maatschappelijke waarde bij Ede Doet.

Allereerst wordt de vraag gesteld hoeveel personen de initiatiefnemer verwacht te bereiken met zijn/haar initiatief. Vervolgens wordt ook de vraag gesteld welke doelgroepen ze willen bereiken. Dit op basis van de in hoofdstuk 6 genoemde doelstelling van Ede Doet, waarin een initiatief moet bijdragen aan meer contact tussen buurtgenoten. Een initiatief kan wel voor meer contact tussen buurtgenoten zorgen, maar inclusiviteit (dus gaan voor sociale gelijkheid) is dan erg belangrijk. Vandaar deze vraag bij het aanmeldproces.

Vervolgens is er een dropdown menu, waarin initiatiefnemers kunnen aanvinken waar hun initiatief aan bijdraagt op straat, buurt en/of wijkniveau. Deze opties zijn gemaakt op basis van de thema's van Ede Doet, gekoppeld aan de mogelijke/ gewenste outcomes (zie bijlage 2). Vervolgens kan de initiatiefnemer dit verzenden en wordt er automatisch een overzicht gemaakt, die ook zichtbaar is op de pagina van het initiatief op de website van Ede Doet. Bijvoorbeeld zoals in figuur 35, waar de outcomes in balkjes onder de thema's worden gescoord.

In figuur 35 is een voorbeeld te zien van een buurt BBQ die vooral gericht is op het organiseren van een sociale activiteit (meer sociale contacten en meer levendigheid), maar daarbij ook het verbeteren van de saamhorigheid en onderlinge empathie (collectieve instelling) wilt versterken én daarbij ook een creatieve workshop organiseert (ontwikkeling van talenten).

Herhaal deze vraag (figuur 34) bij de verantwoording/ evaluatie (fase 6) van het initiatief én laat betrokken gebruikers/ donateurs ook aangeven of ze zich kunnen vinden in de waarde die de initiatiefnemer schetst. Hiermee wordt de validiteit van de maatschappelijke waarde meteen vergroot.



Deze maatregel is als eerste genoemd, omdat het voor veel draagvlak kan zorgen, maar ook budget kan besparen. Ede Doet is al erg populair, én het activeringspercentage van de cheques komt nu al met het budget voor bewonersinitiatieven in de knoei, dus waarom nog meer ingrepen doen om Ede Doet nog toegankelijker en beter te maken? Met het zichtbaar maken van de maatschappelijke waarde, is het voor de gemeente, bewoners/gebruikers en externe organisaties aantrekkelijk om ergens budget aan te verlenen of een donatie te doen (Kleinhans; Verloove, 2018). Met deze zichtbaarheid krijgen de bewonersinitiatieven meer zin én kan blijken dat de initiatieven van bewoners het doel van de gemeente: "maatschappelijke waardecreatie" (Gameren, 2011) alleen maar ten goede komt.

Geef een schatting van het aantal personen dat je (verwacht) te bereiken:

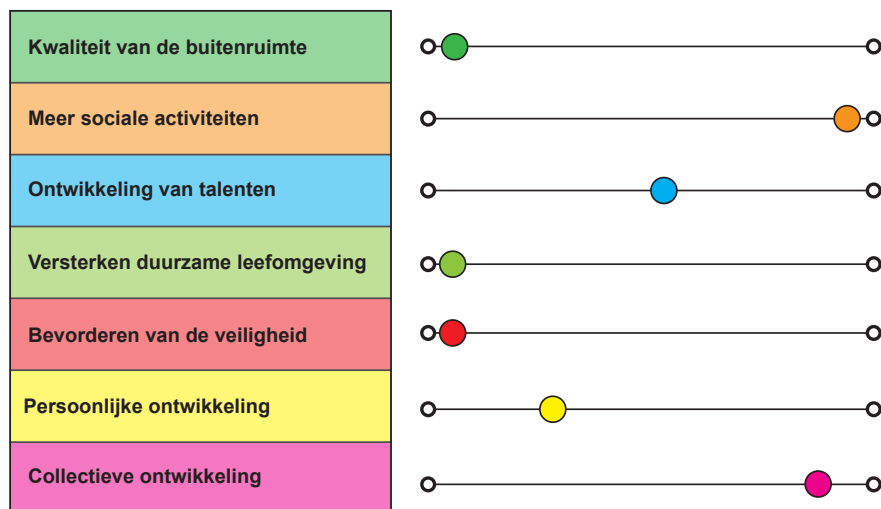
Welke doelgroep(en) ga je bereiken?

Waar draagt je initiatief aan bij op straat, buurt of wijkniveau?

Zie per thema het dropdown menu voor de opties

Kwaliteit van de buitenruimte	▼
Meer sociale activiteiten	▼
Ontwikkeling van talenten	▼
Versterken duurzame leefomgeving	▼
Bevorderen van de veiligheid	▼
Persoonlijke ontwikkeling (zelfredzaamheid)	▼
Collectieve ontwikkeling (saamhorigheid)	▼

Figuur 34: Maatschappelijke waarde meten bij het aanmeldproces (Bron: Maex-platform; met eigen bewerking)



Figuur 35: Zichtbaarheid van maatschappelijke waarde op de website
(Bron: Eigen ontwerp)

Toegankelijkheid: *Organiseren van actiedagen*

Uit de demografische analyse blijkt dat jongeren (10-24) en jong-volwassenen (25-34) niet veel bereikt worden met Ede Doet. De initiatiefnemers bestaan voor het grootste deel uit ouderen (65+) en volwassenen (34-45). Vooral de jongeren (10-24) kunnen nog beter bereikt worden, omdat deze met 20% de grootste groep is in Ede.

Maatregel: Organiseer vanuit de gemeente Ede actiedagen (naar voorbeeld van Opzoomer Mee in Rotterdam), waarin er campagne wordt gevoerd en ondersteuning wordt geboden. Dit om ideeën/ initiatieven bij specifieke doelgroepen (zoals: jongeren en jong-volwassenen) los te krijgen. Dit kan bijvoorbeeld op scholen- en onderwijsinstellingen om ideeën bij jongeren én bij een supermarkt, winkelstraat, e.d. om ideeën bij jong-volwassenen los te krijgen.

Toegankelijkheid: *Aanscherpen doelstelling Ede Doet: Meer contact met buurtgenoten?*

Sommige (fysieke) initiatieven zijn niet expliciet bedoeld voor contact met buurtgenoten, maar leveren wel veel op. Bijvoorbeeld kwaliteitsslag/ verbetering van de openbare ruimte, meer variatie aan of kwaliteit van/voor planten en dieren en energiebesparing. Initiatieven zoals: bloemen langs het spoorlijn en Watertappunt Climax worden hiermee zo goed als uitgesloten. Daarnaast heeft het proces naar de uitvoering toe altijd al een aantal sociale componenten (Boortman, 2019). Namelijk het zoeken van medeorganisatoren, het verzamelen van cheques en het samen uitvoeren.

Alternatieve maatregel: Laat de initiatiefnemers aangeven in hoeverre ze buurtgenoten betrekken in het proces van het initiatief. Bijvoorbeeld buurtgenoten op de hoogte stellen van het initiatief, acties voor het ophalen van cheques, buurtgenoten betrekken bij de uitvoering/ opening, e.d.

Dit kan bijvoorbeeld als extra vraag worden toegevoegd bij de initiatiefomschrijving die ook op figuur 36 te zien is. Er kan ook voor worden gekozen om dit als regisseur van Ede Doet in het informele contactmoment met de initiatiefnemer te bespreken.

Aanvullende maatregel: Laat de initiatiefnemers daarbij ook aangegeven in hoeverre ze verschillende groepen mensen betrekken, waarmee de representativiteit en inclusiviteit van de initiatieven kan worden vergroot. Dit advies is al gegeven op pagina 67 in figuur 34.

Toegankelijkheid: *Handleiding voor aanmelding zichtbaarder maken*

Volgens de demografische analyse zijn er relatief minder initiatiefnemers met een laag opleidingsniveau (ca. 20% t.o.v. 28 % in Ede). Dit kan er wellicht op duiden dat het het aanmelden voor deze groep lastig is. Sommige initiatiefnemers geven dit in de enquête ook aan. Er wordt door iemand bijvoorbeeld aangegeven dat de website ingewikkeld in gebruik is én weer iemand anders zegt dat de website vereenvoudigd moet worden (zie bijlage 4). Op de website van Ede Doet is echter al een handleiding

HET INITIATIEF

Fijn dat je een initiatief wilt aanmelden op Ede Doet! Voor het aanmelden van een initiatief is de voorbereiding erg belangrijk. Je wilt namelijk op een enthousiaste manier aan de mensen uitleggen wat je organiseert en waarom. Lees voor het aanmelden van je initiatief de regels en voorwaarden van Ede Doet. Zo weet je zeker of je aan de slag kunt gaan met jouw idee!

Heb je de tips al bekeken voor het starten van je campagne? Het is ontzettend belangrijk dat je op een leuke manier beschrijft wat je gaat doen en waarvoor je geld, vrijwilligers of middelen wilt verzamelen. Als voorbeeld kun je je initiatiefbeschrijving opbouwen door antwoord te geven op de volgende vragen:

1. Waar is jouw initiatief goed voor of welk probleem los je op?
2. Waarom ben jij zo gemotiveerd om dit te doen?
3. Wat ga je doen?
4. Wat heb je nodig om je initiatief uit te kunnen voeren (geld/middelen/vrijwilligers)?
5. Waarom moet iemand anders daaraan meebetalen? En krijgen zij hier iets voor terug?
6. Voor je je initiatief op een bepaalde datum uit of zo ja, hoe laat?
7. Moeten eventuele deelnemers zich aanmelden? Zo ja: waar en bij wie?

* LET OP: Je hoeft pas op de volgende pagina een uitgebreide opgave te geven van de middelen en vrijwilligers die je nodig hebt.

Organisator	Ede Doet (Maarten)
Naam initiatief	
Initiatiefomschrijving	

1	Het initiatief
2	Benodigdheden
3	Foto / filmpje
4	Overzicht

Hulp Nodig?
Klik [hier](#) voor de handleiding

Figuur 36: Met één klik op de knop bij de handleiding (Bron: ededoet.nl; met eigen bewerking)

gegeven waarin op een hele toegankelijke manier stap voor stap wordt uitgelegd hoe de aanmelding in zijn werk gaat.

Alternatieve maatregel: Biedt op het aanmeldscherm de mogelijkheid om met één klik op de webpagina "Veelgestelde vragen" te komen (zie figuur 36). Nu is deze webpagina lastig vindbaar als je op de webpagina "aanmelden initiatief" zit.

Empowerment: Continuïteit waarborgen

"Onderhoud van een fysiek initiatief valt vaak weg", aldus Roos de Keijzer (2019). Het is dus van belang om de continuïteit van een initiatief ook te waarborgen, maar hiervoor wel de verantwoordelijkheid bij de bewoners/gebruikers neer te leggen. De initiatiefnemer van Tuinconcert Bennekom (2019) zegt hierover het volgende:

"Voor de continuïteit van een initiatief kan aandacht en een klein beetje ondersteuning van de gemeente won-

deren doen. Eenmalige straatfeestjes zijn leuk, maar ik denk dat het belangrijk is om te kijken hoe je mensen kunt helpen om de continuïteit te waarborgen waardoor de sociale cohesie echt verbeterd."

Maatregel: In een telefoongesprek met deze initiatiefnemer geeft ze aan dat nog een oplossing zou kunnen zijn om een potje beschikbaar te stellen voor het onderhouden van initiatieven. Vaak is budget een belemmering bij bewoners/gebruikers om een initiatief te onderhouden. In feite is Ede Doet dit potje voor het onderhouden van initiatieven, maar volgens de initiatiefnemer is het dan lastig én tijdrovend om keer op keer budget via Ede Doet te verzamelen voor het onderhouden van initiatieven.

Toch is het voor de gemeente niet realistisch om een extra potje beschikbaar te stellen. Ede Doet is al wegens besparing van twee naar drie rondes gegaan. Er zijn ook landelijke potjes, zoals "NLdoet" waar mensen een financiële bijdrage voor hun initiatief kunnen aanvragen. In

het informele contactmoment tussen de gemeente en de initiatiefnemer kan dit worden genoemd als mogelijkheid om het initiatief te onderhouden.

Het is realistischer om de initiatiefnemers vanuit de gemeente Ede ondersteuning te bieden. De gemeente Ede laat dit onderhoud nu vooral over aan de bewoners/gebruikers zelf (Keijzer, 2019), maar volgens deze initiatiefnemer van het tuinconcert in Bennenkom is het veel effectiever als de gemeente hierbij helpt. Bijvoorbeeld door meer betrokkenheid van de wijkbeheerder. Ook waardering van de gemeente kan helpen om de continuïteit te waarborgen. Bijvoorbeeld door periodiek een betrokken wethouder een initiatief te laten bezoeken.

Democratisch gehalte: "Loslaten!"

In het theoretisch kader was een van belangrijkste uitspraken dat de gemeente steeds meer moet gaan loslaten (Tonkens et al, 2015). Roos de Keijzer (2019) ondertekend deze uitspraak: *"Wij hopen dat we als afdeling wijkregie op een gegeven moment overbodig zijn. Het mooiste zou zijn dat wij de initiatieven niet meer beoordelen, maar de bewoners dat zelf doen. Dat er bijvoorbeeld een wijkplatform of regieteam komt met vertegenwoordigers van elke wijk, die de initiatieven beoordelen. Dit is ook zoals we het van tevoren hadden bedacht. We namen het eerst als afdeling wijkregie op, maar zodra het loopt met de initiatieven en budgetten, willen we het loslaten aan de bewoners."*

"Mijn ideaalbeeld is dat de budgetten niet bij de gemeente liggen, maar dat de budgetten verdeeld worden over verschillende wijkplatforms, zodat deze wijkplatforms zelf de uitbetaling van de hoeveelheid cheques kunnen doen. Dan gaat het denk ik nog meer leven in de wijk. "

Maatregel: Het nadeel van een wijkplatform zoals Roos het hierboven schetst is dat dit de snelheid van goedkeuring kan vertragen. Kijk maar naar Opzoomer Mee (hoofdstuk 4), waar Martin den Hartogh (2019) terecht opmerkt dat de gebiedscommissie de reden is dat de goedkeuringstermijn vertraagd worden naar 4/5 weken.

Bij Ede Doet is de goedkeuringstermijn momenteel 5 (!) werkdagen. Dit is erg snel in vergelijking met de andere methodieken in hoofdstuk 4. Een bewonerscommissie werkt op vrijwillige basis én dan is het lastig om de commissie wekelijks bij elkaar te krijgen. Het is advies is dus om niet over te gaan op een bewonerscommissie, zodat de snelheid gewaarborgd blijft. Initiatiefnemers vragen ook helemaal niet om een bewonerscommissie (zie bijlage 4) én zijn erg tevreden over de snelheid van goedkeuring (zie hoofdstuk 5). Daarnaast zijn de initiatiefnemers ook erg tevreden over het persoonlijke contact met de gemeente. Met het invoeren van een bewonerscommissie wordt dit persoonlijk contact ook weggenomen. Het advies is daarom om altijd een medewerker vanuit de gemeente betrokken laten zijn bij het goedkeuringsprocedure van een initiatief.

Alternatieve maatregel 1: “We kunnen daarin bijvoorbeeld ook een tussenstap nemen. Dat het behandelen van aanvragen, van onze afdeling wijkregie, steeds meer naar de wijkbeheerders gaat. Dit zijn specialisten in de gebieden en staan tussen de bewoners in.” (Keijzer, 2019). Dit zou wel een stap zijn die niet met de snelheid in het geding komt. De wijkbeheerders zijn nu al, zoals Rinus Boortman (2018) het noemde, makelaars tussen de belangen van bewoners en de gemeente én hebben dan ook regelmatig contact met de initiatiefnemers en de regisseurs van Ede Doet. De afdeling wijkregie kan de goedkeuring van initiatieven via Ede Doet overdragen aan de wijkbeheerders.

Alternatieve maatregel 2: (Webapplicatie) Het opzetten van een extra functie op de website van Ede voor de goedkeuring. Een site waarop alle betrokken bewoners (met een account op Ede Doet) van de desbetreffende buurt een e-mail krijgen én het initiatief kunnen goedkeuren (duimpje omhoog of naar beneden), plus de mogelijkheid hebben om een advies te geven. Het advies is dan om bij 70% duimpjes omhoog uit te gaan van voldoende draagvlak van de omgeving. Dit percentage en de adviezen worden dan naar de regisseur (of wijkbeheer-

der) gestuurd én kan deze op basis hiervan de definitieve goedkeuring geven.

Interne samenhang: Efficiëntere afhandeling van initiatieven

Uit de interviews met de betrokken medewerkers van de gemeente Ede blijkt dat de interne samenhang goed is, maar nog niet optimaal. Dit heeft vooral betrekking op de efficiëntie van het afhandelen van initiatieven.

Roos de Keijzer (2019) geeft zelf een **maatregel**:

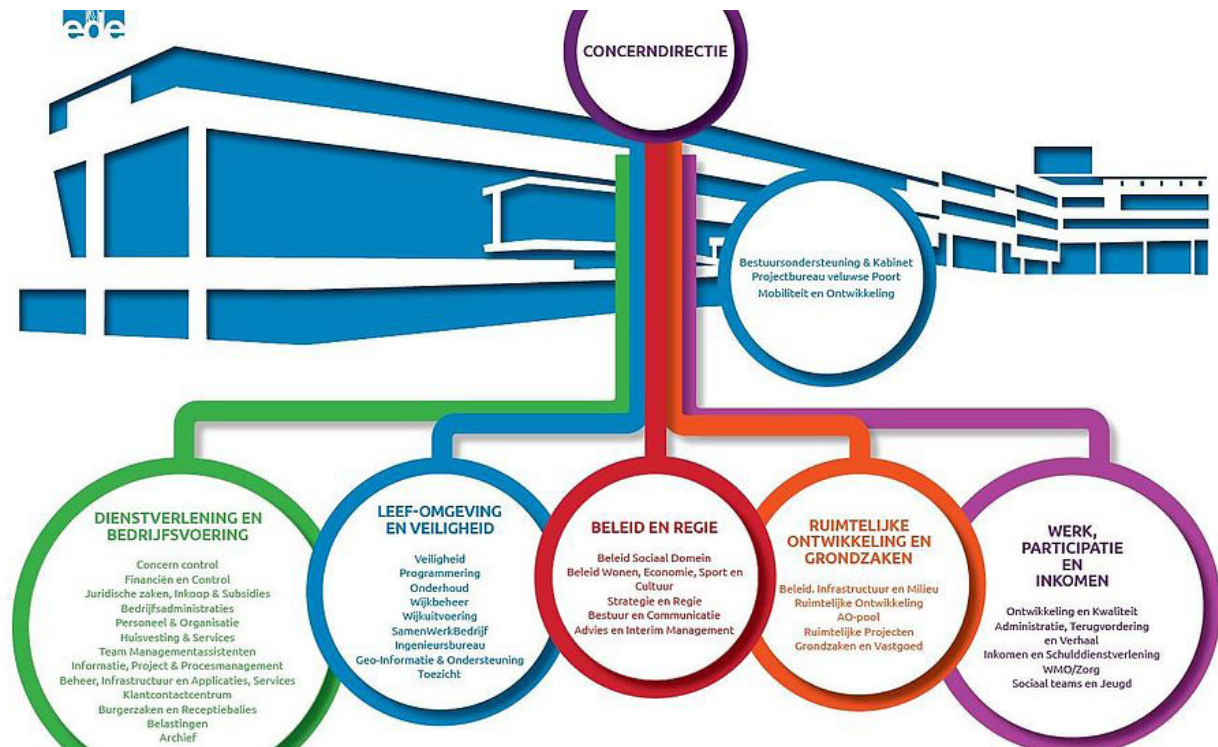
“Het ideaalbeeld is dat de fysieke initiatieven bij de aanmelding, op basis van thema's, direct bij de juiste afdeling terecht komen.”

Met deze maatregel hoeft de regisseur van Ede Doet niet zelf te gaan lobbyen bij verschillende afdelingen, wat veel tijd bespaard. In figuur 37 is organogram van Ede te zien. De (fysieke) thema's zouden bijvoorbeeld, naast de afdeling Wijkbeheer, waar de regisseurs van Ede Doet onder vallen, onder de volgende afdelingen worden verdeeld:

Thema Buitenruimte/ groen/ spelen en overig: Programmering, Onderhoud en Ruimtelijke ontwikkeling.

Thema Veiligheid: Veiligheid/ Programmering/ Onderhoud/ Toezicht en Ruimtelijke ontwikkeling.

Thema Duurzaamheid: Beleid sociaal domein/ Beleid Wonen, Economie, Sport en cultuur/ Beleid infrastructuur en Milieu en Ruimtelijke Ontwikkeling.



Figuur 37: Organogram van de gemeente Ede (Bron: Gemeente Ede)

Interne samenhang: Budget van afdeling programmering naar bewonersinitiatieven

Binnen de gemeente Ede is een afdeling Programmering die ingrepen in de openbare ruimte plannen. In een interview geeft Roos de Keijzer (2019) aan dat de plannen van deze afdeling soms in de knoop komen met de initiatieven van bewoners. Deze afdeling heeft dan een ingreep gepland staan over een X-aantal tijd, maar ondertussen lost een bewoner dit al op met de Ede Doet cheques.

Maatregel: Het advies is om een deel van het budget van deze afdeling over te hevelen naar de bewonersinitiatieven én deze afdeling beter in te bedden rondom de bewonersinitiatieven. Bijvoorbeeld door fysieke initiatieven bij aanmelding ook naar deze afdeling te sturen én dan deze afdeling de bevoegdheid geven om hun budget te doneren op een initiatief die ook al in hun eigen programma staat, maar dus nu al door een bewoner wordt opgelost. Dit budget komt dan bovenop de cheques die bewoners verzamelen.

Interne samenhang: Wijkbeheerder laten beslissen over fysieke initiatieven

In een interview gaf wijkbeheerder Rinus Boortman (2019) aan dat hij vooral verantwoordelijk is voor het fysieke domein. Meestal is er bij een fysiek initiatief persoonlijk contact tussen, in dit geval, de regisseurs van Ede Doet en de wijkbeheerder.

Alternatieve maatregel: Het proces zou versnelt kunnen worden als de wijkbeheerder het mandaat krijgt om een fysiek initiatief goed te keuren. Deze zijn immers specialisten in het werkveld en veel in de wijk aanwezig én zullen daarom ook het beste kunnen beslissen over het goedkeuren van een fysiek initiatief.

Interne samenhang: Periodieke evaluatie

De Algemene wet bestuursrecht stelt dat elke subsidieregeling eens in de vijf jaar geëvalueerd dient te worden, de subsidieregelingen rondom maatschappelijke- en bewonersinitiatieven die in 2016 van kracht zijn geworden

dienen ook uiterlijk in 2021 geëvalueerd te worden.

Alternatieve maatregel: Maken van plannen en instrumenten voor de bovenstaande (verplichte) periodieke evaluatie gericht op het verbeteren van de methodiek.

Monitoring: Draagvlak en vraag van een initiatief meten

Uit het onderzoek blijkt dat de meningen verschillen over het inzicht in draagvlak die de cheques zouden moeten bieden (Keijzer; Bouwman; Boortman, 2019). Volgens Roos de Keijzer en Matthijs Bouwman (2019) geven de cheques niet direct inzicht in het draagvlak, doordat veel mensen hun cheque meegeven aan een initiatiefnemer zonder erbij na te denken. In de enquête geeft 38% van de initiatiefnemers echter aan dat de cheques wel voor meer draagvlak heeft gezorgd voor hun initiatief. Ook Rinus Boortman, die vanuit zijn functie als wijkbeheerder midden in de wijken staat, geeft aan dat bewoners hun cheque over het algemeen bewust doneren.

Alternatieve maatregel: Bovenop de cheques zou nog de alternatieve maatregel 2 onder het kopje democratisch gehalte "loslaten!" (Blz. 70), kunnen worden toegepast. Waarin de bewoners in de buurt een duimpje omhoog of naar beneden kunnen geven die vervolgens zichtbaar zijn voor de regisseur (of wijkbeheerder). Hiermee wordt het draagvlak nog zichtbaarder.

Monitoring: Periodieke demografische analyses

In het theoretisch kader (hoofdstuk 2) is genoemd dat een methodiek toegankelijk moet zijn voor elke burger én de initiatiefnemers dan ook een goede afspiegeling moeten zijn van de werkelijkheid (Tonkens en Verhoeven, 2011; Verloove, 2018). Dan komen er initiatieven die door de gehele omgeving gedragen worden én een maatschappelijke waarde leveren voor alle doelgroepen. Uit de demografische analyse blijkt dat de initiatiefnemers van Ede Doet nog niet geheel representatief zijn, vooral jongeren (0-24) worden minder bereikt. Eerder is al het advies gegeven om actiedagen te organiseren, waarin

deze doelgroepen worden opgezocht en gestimuleerd om initiatief te nemen.

Aanvullende maatregel: Verstuur zodra mensen de verantwoording hebben ingeleverd een enquête waarin wat demografische vragen (zoals: geslacht, leeftijd, herkomst, hoofdbezigheid overdag, opleidingsniveau, etc.) worden gesteld. Organiseer vervolgens vlak voor de 1e ronde van dat jaar daarop een aantal actiedagen waarin de doelgroepen die minder worden bereikt, volgens de analyse, specifiek worden opgezocht. Hiermee kan de representativiteit van Ede Doet nog verder groeien.

Monitoring: Benutten van de persoonsgegevens van de gebruikers van Ede Doet

Op de website van Ede Doet zijn veel bewoners van Ede geregistreerd, waardoor op deze website veel persoonsgegevens beschikbaar zijn. Matthijs Bouwman (2019), gebiedsmanager van de dorpen, vindt dit een onbenut potentieel. Bijvoorbeeld voor het sturen van enquêtes zijn deze gegevens interessant.

Maatregel: Stel bij de registratie op de website van Ede Doet bijvoorbeeld de volgende vraag: "Mogen wij u e-mailadres gebruiken voor toekomstige enquêtes over het gebruik van Ede Doet of de waarde van Ede Doet op jullie omgeving?" Waarop bewoners ja of nee kunnen aanvinken. In dit rapport zijn deze gegevens al gebruikt om alle initiatiefnemers te enquêteren (bijlage 4), maar voor de toekomst zou het ook interessant zijn om bewoners een soortgelijke enquête te sturen. Dit kan over het gebruik van de website, maar ook om de maatschappelijke waarde van Ede Doet bij bewoners te achterhalen.

Besparing: Sociaal ondernemerschap onder bedrijven en organisaties binnen Ede stimuleren

Naast het stimuleren van sociaal ondernemerschap onder bewoners (Walvaren, 2013), wat met Ede Doet wordt gedaan, zou dit ook bij bedrijven en organisaties moeten worden gedaan. Veel bedrijven en organisaties hebben

vaak een fonds om bij te dragen aan maatschappelijke vraagstukken. Dit kan bij grote organisatie zoals het ING Nederland fonds, maar wellicht dat kleine bedrijven/ organisaties binnen Ede ook willen bij dragen aan initiatieven van Ede Doet. Al dan wel met budget óf met middelen/ vrijwilligers.

Het initiatief “nieuwe speeltoestel voor de speeltuin in Lunteren” is hier een goed voorbeeld van. Eén van de medeorganisatoren (2019) geeft aan dat ze bij verschillende bedrijven in de omgeving hebben aangeklopt én daardoor vooral korting hebben gehad op verschillende inkopen.

Volgens Arno de Bie (2019), buurtcoach van Welzijn Capelle, zouden bedrijven dit ook via bewonersinitiatieven kunnen doen. In een interview zegt hij het volgende: *“Sociaal ondernemerschap zou bij bedrijven binnen (of die actief zijn binnen) Capelle moeten worden gestimuleerd, zodat deze bedrijven via Maak Capelle een bijdrage gaan leveren aan maatschappelijke vraagstukken (dit door waardecheques te geven aan bedrijven die zij weer kunnen doneren aan een initiatief of kunnen weggeven als promotieactie).”*

Alternatieve maatregel: Het advies is om actief op zoek te gaan naar externe sponsors en fondsen die gekoppeld kunnen worden aan Ede Doet. Zoals eerder is genoemd is het dan belangrijk om de maatschappelijke meerwaarde van initiatieven zichtbaar te maken. Dan zijn bedrijven en organisaties sneller geneigd om bij te dragen aan maatschappelijke vraagstukken via Ede Doet.

Samenvatting

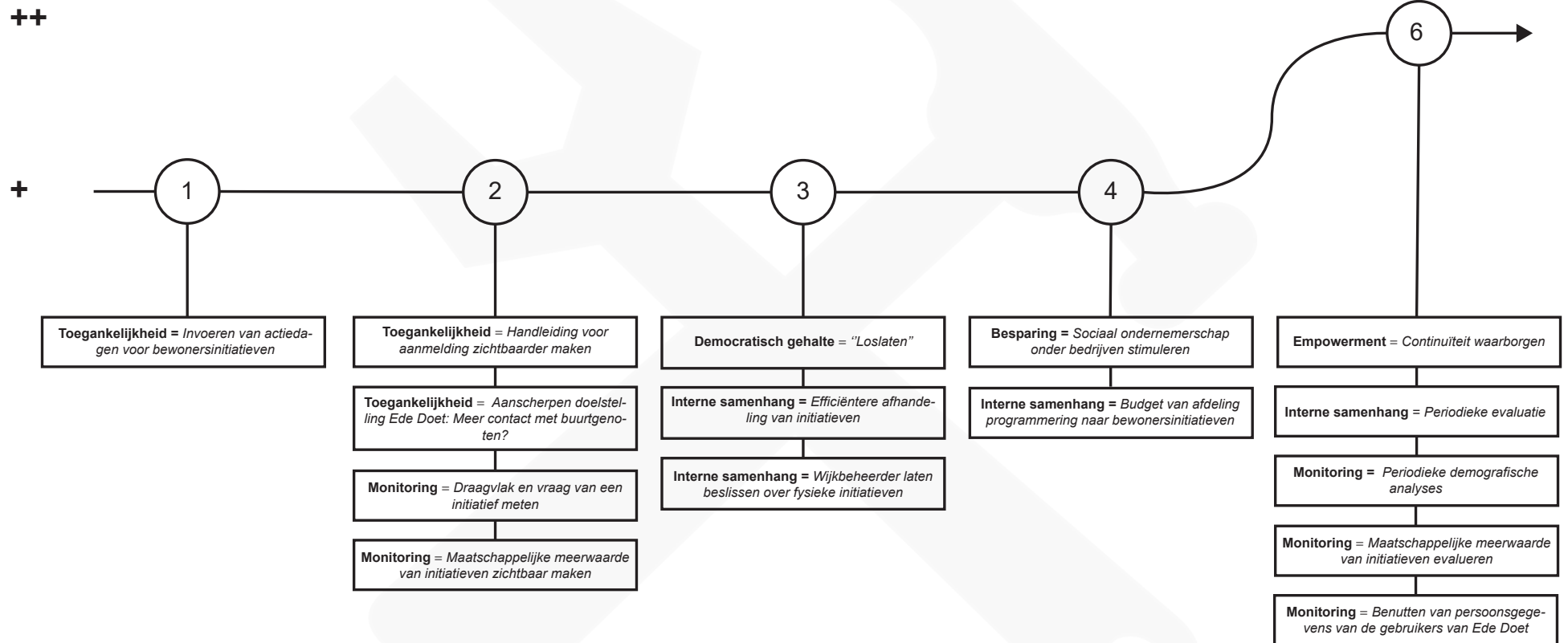
In figuur 38 is een samenvatting te zien van alle bovenstaande ingrepen. Deze zijn gekoppeld aan de confrontatiematrix van pagina 38. Ede Doet scoorde al zeer goed op de verschillende kwaliteitscriteria (die ook in dit hoofdstuk zijn meegenomen voor het procesontwerp). Toch zijn er per fase verschillende alternatieve maatregelen gegeven om het proces van Ede Doet nog verder te optimaliseren. In figuur 39 zijn deze maatregelen verwerkt in

het werkproces van Ede Doet, die gemaakt is op basis van de klantreis op pagina 38.

De Getallen in de afbeelding staan voor de fasen van een bewonersinitiatief, waarop de maatregel van toepassing is.

- 1= Ideevorming/ uitnodigen
- 2= Aanmelden initiatief
- 3= Aanvraag behandelen
- 4= Toekennen/ uitbetalen van budgetten
- 6= Verantwoording/ evaluatie

De aanbevelingen op de vorige pagina's waren gericht op de methodiek. De methodiek is niet expliciet bij de uitvoering aanwezig, dus deze is hierin niet meegenomen. De aanbevelingen voor de uitvoering komen verder aan bod bij par. 7.2 Initiatiefnemers.



Figuur 38: Samenvatting van de maatregelen van par. 7.1

FASE I Ideevoering

Gemeente Ede

o (Afdeling Wijkbeheer; regisseurs) Laat interessante voorbeelden zien van succesvolle initiatieven (geselecteerd uit fase 6, verantwoording/evaluatie)

o (Afdeling Wijkbeheer; regisseurs) Promoot Ede Doet op verschillende manieren: Krant, facebook en schermen in het gemeentegebied.

o (Toegankelijkheid) (Afdeling Wijkbeheer; regisseurs) Organiseert actiedagen (in gebieden die minder bereikt worden) waar campagne wordt gevoerd voor het nemen van een initiatief voor de kwaliteit van de omgeving. Op deze dagen kunnen mensen met plannen en ideeën komen én wordt meegedacht en ondersteuning geboden.

o (Afdeling wijkbeheer; wijkbeheerders en gebiedsmanagers) Verwijzen potentiële initiatiefnemers door naar de website Ede Doet.

Methodiek (Bruis Advies)

o Verspreid/ verstuurt cheques (2x per jaar) en nieuwsbrieven.

o Verstuurt e-mails naar alle gebruikers van Ede Doet voor de start van een nieuwe ronde met cheques.

o Maakt filmpjes ter inspiratie van wat er mogelijk is met Ede Doet.

FASE II Aanmelding

Gemeente Ede

o (Afdeling Wijkbeheer; regisseurs, wijkbeheerders en gebiedsmanagers) Biedt inhoudelijke ondersteuning bij aanmelden van een initiatief

o (Afdeling Wijkbeheer; regisseurs) Volgt de aanmeldprocedure op de website en heeft contact met de wijkbeheerders en/of gebiedswerkers over een initiatief (de wijkbeheerders en/of gebiedswerkers hebben meestal al persoonlijk contact gehad met de initiatiefnemer), waardoor de gemeente Ede al wat interne procedures kunnen doorlopen (afstemming tussen verschillende afdelingen).

Methodiek (Bruis Advies)

o (Monitoring) Meet de maatschappelijke meerwaarde en maakt deze zichtbaar op de website.

o Biedt (eventuele) technische ondersteuning (helpdesk + handleiding)

o Zorgt dat veel communicatie en administratie is geautomatiseerd.

FASE III Aanvraag behandelen

Gemeente Ede

o (Interne samenhang) (Afdeling wijkbeheer; wijkbeheerders) Doet de goedkeuring van fysieke initiatieven.

o (Interne samenhang) (Afdeling Wijkbeheer; regisseurs) Doet de goedkeuring van sociale initiatieven.

o (Empowerment) (Afdeling wijkbeheer; wijkbeheerders, regisseurs en gebiedsmanagers) Heeft persoonlijk contact met alle initiatiefnemers.

o (Interne samenhang) (Afdeling wijkbeheer; wijkbeheerders en regisseurs) Stelt eventueel extra voorwaarden aan een initiatief (bijvoorbeeld melden dat de initiatiefnemer zelf verantwoordelijk is voor een vergunning voor een feest), of benadrukt een bestaande regel/ voorwaarden bij de goedkeuring.

o (Interne samenhang) (Afdeling wijkbeheer; wijkbeheerders en regisseurs) Benadrukt dat initiatiefnemers ook na de uitvoering een verantwoording (financieel en schriftelijk/ foto's) moeten inleveren.

o (Interne samenhang) (Afdeling wijkbeheer; wijkbeheerders) Rond de interne procedures binnen de gemeente die in fase 2 al in gang zijn gezet af (voornamelijk bij fysieke initiatieven).

o (Interne samenhang) (Overige afdelingen van de gemeente) Toetsen fysieke initiatieven aan hun beleid/ doelen.

Methodiek (Bruis Advies)

o (Interne samenhang) Zorgt dat de aanmelding van een initiatief (geautomatiseerd) op basis van thema naar de desbetreffende afdeling van de gemeente wordt gestuurd voor interne procedures.

o (Democratisch gehalte) Biedt een webapplicatie op de website van Ede Doet, waarop bewoners elk initiatief in hun omgeving kun scoren met een duimpje omhoog of naar beneden, plus een advies kunnen geven.

o Biedt de mogelijkheid om als regisseur (online) eventueel extra voorwaarden te stellen. Deze goedkeuring en (eventuele) extra voorwaarden worden in een automatische e-mail naar initiatiefnemers verstuurd.

o Biedt (eventuele) technische ondersteuning (helpdesk).

FASE IV

Toekennen / uitbetalen van budgetten

Gemeente Ede

o (Afdeling wijkbeheer; regisseurs, gebiedsmanagers en wijkbeheerders) Spoort initiatiefnemers aan om op zoek te gaan naar externe sponsors of fondsen.

o (Besparing) (Afdeling wijkbeheer) Stimuleert sociaal ondernemerschap onder bedrijven in Ede en omstreken.

o (Interne samenhang) (Afdeling programmering) De afdeling programmering controleert fysieke initiatieven binnen hun eigen programma en verlenen budget als een initiatief van bewoners hieraan tegemoet komt.

o (Afdeling wijkbeheer; regisseurs) Houdt overzicht in de verschillende geldstromen (sponsors, fondsen en cheques).

o (Afdeling wijkbeheer; regisseurs) Bepaald het budget voor bewonersinitiatieven op basis van het activeringspercentage van de cheques (zodat niet de helft van de cheques weggegooid geld is).

Methodiek (Bruis Advies)

o Zorgt ervoor dat er niet wordt beslist over de te verlenen subsidie (doordat bewoners zelf budget (cheques) inzamelen), maar over de regels/voorwaarden en doelstellingen van de gemeente waar het in past.

o De methodiek monitort het draagvlak (gedoneerde cheques/overige donaties) en voortgang (wordt het beoogde bedrag binnen de gestelde tijd gehaald?). Wordt het budget niet gehaald, dan wordt er door de gemeente ondersteuning geboden.

o Doet de uitbetaling binnen 5 werkdagen.

o Biedt (eventuele) technische ondersteuning (helpdesk).

o Zorgt dat veel communicatie en administratie is geautomatiseerd.

FASE V

Uitvoering

Gemeente Ede

o (Empowerment) (Afdeling wijkbeheer; regisseurs, wijkbeheerders, gebiedsmanagers) Probeert aanwezig te zijn bij de uitvoering van initiatieven.

Methodiek (Bruis Advies)

o Geeft aan wanneer een nieuw initiatief wordt uitgevoerd (geautomatiseerd).

o Biedt een overzicht van welke initiatieven er op welk moment en waar worden uitgevoerd (de datum en locatie op een kaart).

o (Empowerment) Biedt een online gereedschap met voorbeeld uitnodigingen, flyers en posters die initiatiefnemers naar eigen initiatief kunnen aanpassen

o Biedt (eventueel) technische ondersteuning (helpdesk).

FASE VI

Verantwoording / evaluatie

Gemeente Ede

o (Afdeling wijkbeheer; regisseurs) Monitort de verantwoording (verslagen/foto's).

o (Afdeling wijkbeheer; regisseurs) Zorgt dat initiatiefnemers een schriftelijk -en fotoverslag inleveren en deze op de website zetten, en benut dit weer als input benut voor promotie in fase 1 (ideevorming/uitnodigen)

o (Empowerment) (Afdeling wijkbeheer; regisseurs, gebiedsmanagers en wijkbeheerders) Geeft elke initiatiefnemer een blijk van waardering.

o (Empowerment) (Afdeling wijkbeheer; wijkbeheerders) De wijkbeheerders ondersteunen in het onderhoud/ zelfbeheer van initiatieven.

Methodiek (Bruis Advies)

o Biedt een stappenplan voor de financiële verantwoording.

o Monitoren of mensen financiële verantwoording inleveren en controleren van deze verantwoording.

o Biedt een platform voor verslagen (incl. foto's en/of video) van initiatiefnemers (directe input voor fase 1).

o Biedt een platform waar de effectiviteit van de methodiek zichtbaar is (data/cijfers op de website).

o (Monitoring) Verstuurt (geautomatiseerd) een enquête naar elke initiatiefnemer, waarin het proces en de maatschappelijke waarde wordt geëvalueerd en demografische vragen worden gesteld als input voor de demografische analyse.

o (Monitoring) Verstuurt (geautomatiseerd) een periodieke enquête naar alle gebruikers van Ede Doet (die daarvoor toestemming hebben gegeven) met vragen over het gebruik van Ede Doet en de impact van de initiatieven op hun omgeving.

o Biedt eventuele technische ondersteuning.

o (Empowerment) Organiseert een periodieke evaluatie gericht op het verbeteren van de methodiek.

Figuur 39: Vernieuwd proces ontwerp op basis van de afweging in bijlage 1. De aanbevelingen zijn met groen ge-
aanbevolen (Bron: eigen ontwerp).

7.2 Initiatiefnemers

“The peak-end rule”

Volgens de initiatiefnemers zijn de pieken van een initiatief of het verzamelen van cheques, en dan vooral het moment dat alle cheques zijn verzameld, óf de uitvoering (zie hoofdstuk 5).

Zoals in par. 5.1 duidelijk werd is het beter om mensen twee hele goede piekervaringen te geven dan een constante (gemiddelde) ervaring. Daarom worden in deze paragraaf de pieken "verzamelen van cheques" en de "uitvoering" meegenomen.

Piek 1: Verzamelen van cheques

Het verzamelen van de cheques is een van de grootste kenmerken van de methodiek Ede Doet. Zoals in hoofdstuk 5 al naar voren kwam zijn de initiatiefnemers vooral erg tevreden over het sociale aspect van de cheques. Het ophalen van de cheques zorgt volgens verschillende respondenten meteen al voor meer saamhorigheid tussen buurtgenoten (zie hoofdstuk 5 & bijlage 5 verhalen van bewoners). Op basis van de enquête zijn er drie maatregelen te noemen om de ervaring van deze piek nog optimaler te maken:

Toegankelijkheid: *Drie rondes cheques i.p.v. twee*

In de enquête wordt veel aangegeven dat het jammer is dat er nog maar twee rondes cheques zijn i.p.v. drie. Sinds dit jaar (2019) is dit ingevoerd. Door het succes van de methodiek (een hoog activeringspercentage van de cheques) is het budget voor bewonersinitiatieven niet meer toereikend. Hierdoor moest er worden ingekort naar twee rondes met cheques. De enquête is precies verstuurd tijdens de eerste ronde van cheques in 2019, dus dit verklaart dat veel mensen dit aangeven. Mensen moet hierdoor wanneer ze het streefbedrag niet in ronde 1 hebben gehaald (vooral bij dure initiatieven) een half jaar wachten om het sparen voor het initiatief door te zetten óf mensen moeten een lager budget aanvragen

voor een initiatief.

Alternatieve maatregel: Het is in overweging te nemen om toch naar drie rondes te gaan én dan bijvoorbeeld een cheque ter waarde van 5 euro te hanteren. Hiermee kunnen initiatieven sneller en makkelijker worden uitgevoerd, doordat de tijd tussen de rondes korter is.

Aanvullende maatregel: Eerder in de aanbevelingen (par. 7.1) was het advies om de maatschappelijke meerwaarde van initiatieven meetbaar en zichtbaar te maken. Als deze meerwaarde zichtbaar is, is het advies om deze meerwaarde mee te nemen in het vaststellen van de begroting voor bewonersinitiatieven. De gemeente maakt jaarlijks een begroting die lange termijn doelen aanpakken én voor ingrepen in de openbare ruimte (zie ook aanbeveling budget overhevelen van afdeling programmering naar bewonersinitiatieven). Als blijkt dat initiatieven van bewoners bijdragen aan deze doelen en ingrepen, moet het makkelijker zijn voor de gemeente om budget hiervan over te hevelen naar het budget voor bewoners initiatieven.

Besparing: *Initiatiefnemers stimuleren om actief naar externe sponsors/ fondsen op zoek te gaan (zeker bij duurdere initiatieven)*

Wat opvalt in aanvullende interviews met initiatiefnemers is dat sommigen aanvullende sponsors en fondsen aanschrijven voor extra budget. Veelal zijn dit aanzienlijke bijdragen. Zoals eerder in deze scriptie al naar voren kwam hebben veel bedrijven een potje beschikbaar om bij te dragen aan maatschappelijke vraagstukken. Zoals Matthijs Bouwman (2019) al zei: “Initiatieven vanuit Ede Doet zijn bouwsteentjes die bijdragen aan grote opgaven.”

Eerder is al het advies gegeven om sociaal ondernemerschap bij bedrijven in Ede te stimuleren, zodat initiatiefnemers ook daar kunnen aankloppen voor budget, dit bespaard geld op het bewonersbudget én kunnen duurdere initiatieven beter worden bekostigd.

Aanvullende maatregel: Stimuleer de initiatiefnemers meteen bij het informele contactmoment of in de automatische e-mails om actief op zoek te gaan naar externe sponsors/ fondsen. Als er bedrijven in Ede worden gekoppeld aan Ede Doet (zie aanbevelingen sociaal ondernemerschap stimuleren), dan kunnen deze bedrijven meteen worden genoemd bij contactmomenten met de initiatiefnemer.

Toegankelijkheid: *Het versimpelen van het activeren van cheques*

Sommige initiatiefnemers geven aan (bijlage 4) dat het activeren van alle cheques een tijdrovende klus is. Om het verzamelen van de cheques nog leuker te maken en daarmee de piekervaring te vergroten, moet dit efficiënter worden voor de initiatiefnemers.

Maatregel: Bij Bruis Advies ligt al het idee om een QR-code toe te voegen aan de cheques, zodat mensen makkelijk met hun telefoon de cheques kunnen activeren en het als saldo op hun Ede Doet account wordt toegevoegd. Het advies is dan ook om deze maatregel in te voeren.

Aanvullende maatregel: Een aantal initiatiefnemers geven ook aan dat ze concurrentiestrijd ervaren tijdens het ophalen van cheques. Er is nagedacht om aan elk huishouden een scheurbare cheque uit te geven met twee keer de waarde van 3,75 (samen 7,50), maar dit maakt het activeren van cheques weer lastiger. Het advies is daarom om mensen bij het online activeren van hun cheque de mogelijkheid te bieden om hun cheque te halveren. Dit is nu al mogelijk doordat mensen hun saldo op Ede Doet kunnen verspreiden over verschillende initiatieven, maar het kan voor de initiatiefnemers makkelijker gemaakt worden. Bijvoorbeeld door bij het online doneren aan een initiatief de vraag te stellen: *Welk bedrag van uw cheque wilt u aan dit initiatief doneren?*

Piek 2: De uitvoering

De methodiek Ede Doet, in deze paragraaf het “product” is echter niet erg aanwezig in de uitvoering. De

methodiek richt zich meer op het proces ernaar toe en de verantwoording achteraf. Bij de uitvoering worden de mensen losgelaten om met het budget zelf hun idee gestalte te geven.

Vergelijk het met IKEA. Bij IKEA zijn de customer journeys (klantreis) vooral gericht op de beleving van de klanten in de winkel. Wel zorgt ook IKEA ervoor dat hun klanten tijdens de uitvoering niet vastlopen. Dit door alle onderdelen alvast te structureren, een duidelijk gebruiksaanwijzing te leveren en zorgen voor een simpele manier om alles in elkaar te zetten.

Zo zijn er ook voor Ede Doet een aantal punten die ervoor kunnen zorgen dat mensen de uitvoering als prettig ervaren:

Empowerment: *Zorgen dat initiatiefnemers goed voorbereid en toegerust aan de uitvoering beginnen*
De gemeente zorgt al dat initiatiefnemers goed voorbereid aan het initiatief beginnen, door het ingebouwde informele contactmoment.

Aanvullende maatregel: Allereerst is het advies om een handleiding mee te geven aan elke initiatiefnemer (zie hiervoor de aanbeveling handleiding meegeven op blz. 78). Daarnaast is het advies om een online gereedschapskist met downloadbare materialen op te zetten op de website van Ede Doet. Het advies is de volgende materialen online als download beschikbaar te stellen:

- Voorbeeld uitnodigingen, flyers en posters die mensen naar eigen initiatief kunnen aanpassen. Dit voor meer deelname van buurtgenoten.

Empowerment: *Zorgen dat mensen hun initiatief eenvoudig kunnen promoten*

Op de website van Ede Doet kunnen mensen hun initiatief al delen op hun eigen communicatiekanalen. Dit kan samen met de online gereedschapskist (zie vorige aanbeveling) helpen om het promoten eenvoudig te maken.

Aanvullende maatregel: Het advies is om de mensen een checklist mee te geven voor het promoten van hun initiatief. Dit kan samen met de handleiding (blz. 78). Waarin mensen stap voor stap tips krijgen voor het promoten van hun initiatief. Op de website van Ede Doet is al een webpagina met campagnetips. Deze tips kunnen in checklist vorm worden uitgegeven.

Empowerment: *Een betrokken persoon van de gemeente aanwezig laten zijn bij de uitvoering (laat betrokkenheid zien)*

Bij Ede Doet is de wijkbeheerder regelmatig aanwezig bij de uitvoering van initiatieven. De regisseurs zijn in sommige gevallen ook aanwezig.

Aanvullende maatregel: Het advies is om op basis van de thema's van de initiatieven (zie maatregel blz. 70) iemand van de gemeente, die dit binnen zijn/haar mandaat heeft, aanwezig te laten zijn bij de uitvoering. Bijvoorbeeld als iemand binnen de gemeente bezig is met het thema duurzaamheid, is het voor de initiatiefnemer, maar ook voor de gemeente zelf, interessant om hierbij aanwezig te zijn. Ook als een initiatief het thema eenzaamheid beslaat, is het bijvoorbeeld voor een gebiedsmanager interessant om hierbij aanwezig te zijn. Deze zijn bezig met grotere opgaven in de buurten/ wijken.

Deze maatregel komt enerzijds de empowerment vanuit de gemeente ten goede, maar kan ook de continuïteit beter waarborgen (zie maatregel blz. 69). Als de gemeente betrokken is bij een initiatief, dan is het logisch dat de initiatiefnemer ook meer verantwoordelijkheid gaat voelen voor zijn initiatief. Zeker als de betrokken medewerker van de gemeente het initiatief een bouwsteen noemt aan het grotere geheel (Bouwman, 2019).

Helpen om de continuïteit van een initiatief te waarborgen

(Zie blz. 69 en de vorige maatregel)

Einde: Verantwoording

Volgens de peak-end rule is ook het einde erg van belang. Het zit al in de naam. Uit de enquête blijkt dat mensen het verantwoorden over het algemeen niet leuk, maar wel logisch vinden om te doen. Volgens de peak-end rule zou dit geen optimaal einde zijn. Het einde moet een geweldige ervaring zijn. De financiële verantwoording en het maken van een verslag hoort erbij, maar zorg dat dit niet het laatste is dat de initiatiefnemers van Ede Doet ervaren. Een **aanvullend advies** is dan ook: *Waardering geven na afloop:*

Door mensen aan het eind, na het inleveren van de verantwoording, een waardering te geven, zullen ze Ede Doet positiever gaan ervaren. Momenteel worden sommige initiatiefnemers uitgelicht in de krant, sociale media of de website van Ede Doet. Om de ervaring voor elke initiatiefnemer te verbeteren is het advies om aanvullend de volgende maatregelen te nemen:

- Een persoonlijk bedankje van de gemeente: bijvoorbeeld een telefoontje, persoonlijk mailtje of kaartje, bezoek door een wethouder of ambtenaar, aangevuld met een presentje.
- Een persoonlijk bedankje van de betrokken bewoners/gebruikers: Het verslag (gemaakt door de initiatiefnemers) automatisch door sturen naar betrokkenen in de omgeving, waarna er een invulveld is waar een persoonlijk bedankje kan worden gestuurd naar de initiatiefnemer.
- Prijsvraag vanuit de gemeente onder de initiatiefnemers: Voor het beste initiatief van een bepaalde periode een prijs verloten (initiatief van de maand, kwartaal of jaar?).
- Initiatiefnemers na afronden van het initiatief meteen een nieuw budgetje geven voor een volgend initiatief (ca. 25 euro?). Dit wel in overweging met het beschikbare budget voor bewonersinitiatieven.

Als laatste een algemene aanbeveling waardoor initiatiefnemers beter voorbereidt aan een initiatief beginnen (Deze aanbeveling valt onder al de pieken en het eind):

Empowerment: Meegeven van een handleiding

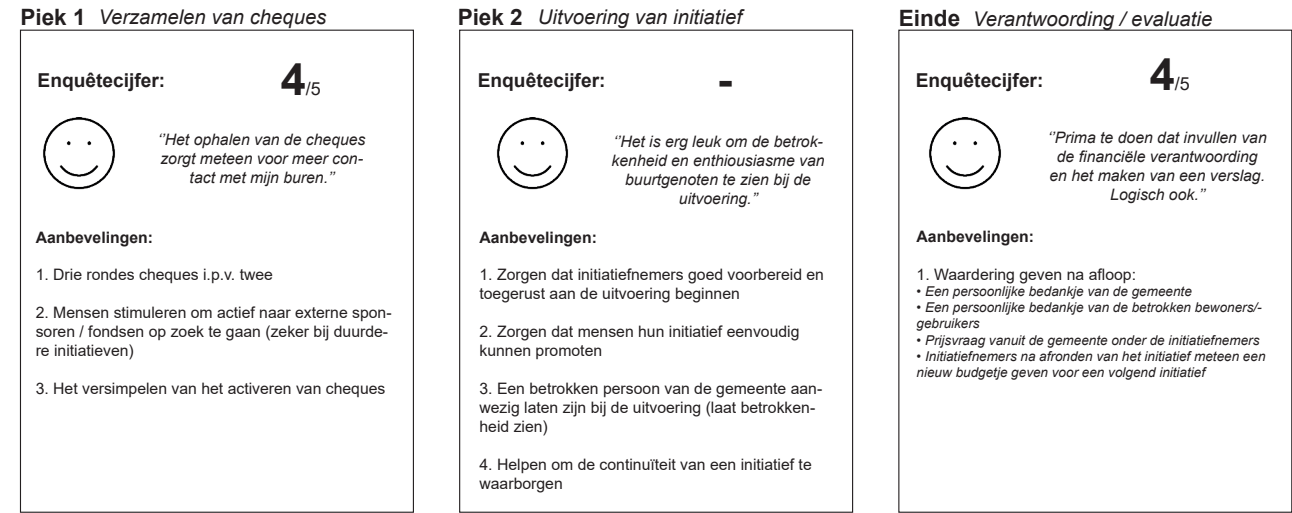
Op de website van Ede Doet staat veel informatie over de technische aspecten, zoals het doneren van een cheque en het aanmelden van een initiatief. Ook staan er veel tips/trick voor het voeren van campagne voor je initiatief.

Aanvullende maatregel: Geef elke initiatiefnemer na de goedkeuring (fase 3) een handleiding mee waarin stap voor stap beschreven staat welke stappen moeten worden genomen én tips/tricks hoe de meeste kwaliteit uit het initiatief kan worden gehaald. In feite is dit de informatiepagina van de website van Ede Doet, maar dan met een stappenplan in pdf of print. Uit onderzoek (Kirschner, 2017) blijkt dat het lezen van papier effectiever is voor het brein. De overweging kan daardoor worden genomen om elke initiatiefnemer een geprinte versie mee te geven.

Echter, gezien de nu al hoge kostenpost van de cheques en vanuit duurzaamheidsoverwegingen, is het advies om deze in pdf naar de initiatiefnemer te sturen én ze zelf te laten beslissen of ze het printen of niet.

Aanvullende maatregel: Wat mist in de informatiepagina van Ede Doet is de tijd ná de uitvoering van het initiatief. Eerder is de aanbeveling gegeven om de continuïteit te waarborgen. In de handleiding kunnen de voorwaarden én tips/tricks voor het onderhouden van een (fysiek) initiatief of het continueren van de outcomes van een (sociaal) initiatief worden meegenomen.

Samenvatting aanbevelingen initiatiefnemers



Figuur 39: Samenvatting van de aanbevelingen om tegemoet te komen aan de behoeften van initiatiefnemers van Ede Doet (Bron: eigen ontwerp).



CONCLUSIE

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de hoofdvraag die is genoemd in hoofdstuk 1 "De onderzoeksoptiek":

"Wat zijn de outcomes van de methodiek Ede Doet en de bewonersinitiatieven die daaruit voortvloeien op de betrokken actoren en hoe kan het werkproces van de methodiek worden geoptimaliseerd?"

Aan de hand van vijf deelvragen is antwoord gegeven op deze hoofdvraag.

Welke ontwikkelingen zijn zichtbaar op het gebied van bewonersinitiatieven en bewonersbudgetmethodieken?

Op basis van literatuuronderzoek zijn de huidige ontwikkelingen op het gebied van bewonersinitiatieven en bewonersbudgetmethodieken onderzocht. In dit rapport worden ze ook wel huidige dilemma's genoemd. Dit omdat het ontwikkelingen zijn die nog niet bij alle gemeenten zijn geïmplementeerd en dan ook in sommige gevallen voor discussie zorgen.

Rol van de gemeente

Een eerste dilemma is welke rol de gemeente moet aannemen in de processen van bewonersinitiatieven. Volgens Tonkens et al. (2015) moeten gemeenten de bewoners gaan loslaten, maar wel kaders blijven stellen en bijspijzen waar nodig. Dit in het boek de "Montessori democratie" (Tonkens et al, 2015) ook wel vergeleken met de montessori scholen, waarin de leerlingen de vrijheid krijgen om zelf hun leren vorm te geven binnen de gestelde kaders en waar de leraren ondersteunen waar nodig. Naast deze rol is het huidige credo ook dat de interactie tussen gemeente en de burger veel informeler moet worden. Bewoners zitten over het algemeen helemaal niet te wachten op stroperige formele processen. Gewoon even een belletje of langsgaan, is veel effectiever.

Financiële afhandeling/ verantwoording

Tweede dilemma is het rondkrijgen van de financiën voor een bewonersinitiatief en het verantwoorden van deze financiën achteraf. Volgens Verloove (2018) is dit een drempel om als bewoners met een initiatief te starten.

Representativiteit

Derde dilemma is die van representativiteit. Volgens Tonkens en Kroese (2009) kan actief burgerschap ook leiden tot ongelijkheid. Het is daarom zoeken naar een methodiek die ook minder actieve, niet actieve en sociaal uitgesloten bewoners uitnodigt, activeert en verbindt met actieve bewoners.

Metten van draagvlak

Verwant aan het bovenstaande dilemma is die van draagvlak. Hier staat de vraag centraal of een bewonersinitiatief gedragen moet worden door de gehele omgeving (Verloove, 2018). De volgende vraag is dan: hoe meet je dit draagvlak?

Metten van maatschappelijke meerwaarde

Laatste dilemma is die van het meten van de maatschappelijke meerwaarde. Vaak moeten bewoners wel aangeven wat de maatschappelijke meerwaarde is van hun initiatief, maar volgens Kleinhans (2018) zeggen deze termen dan vaak niks en zijn ze niet meetbaar. Het is daarom zoeken naar een methode om de maatschappelijke meerwaarde te meten. Dit is belangrijk als stukje verantwoordelijkheid naar buitenwereld toe, maar ook om het voor donateurs, sponsors en fondsen interessanter te maken om een (financiële) bijdrage te leveren aan bewonersinitiatieven.

Wat zijn de gewenste outcomes van de methodiek en de bewonersinitiatieven?

De gewenste outcomes van de methodiek en de bewonersinitiatieven zijn verzameld door brainstormsessies met Bruis Advies, interviews met professionals en literatuuronderzoek. Zie bijlage 1 + 2 voor deze lijsten. De outcomes zijn voordelen en veranderingen die zichtbaar zijn

binnen één tot zes jaar na de start van Ede Doet in 2015. Elke outcome is een vermeerdering, zoals: meer dit..., snellere dat..., of verbeterde dit... .De kwaliteitscriteria toegankelijkheid, empowerment en democratisch gehalte van Tonkens & Kroese (2009) konden worden gekoppeld aan een groot deel van deze gewenste outcomes van de methodiek. De overige outcomes bleken nog te kunnen worden ingedeeld in drie aanvullende criteria, namelijk: interne samenhang, monitoring en besparing.

De gewenste outcomes van de bewonersinitiatieven konden voor een groot deel worden ingedeeld onder de thema's die Ede Doet (2017) hanteert voor de initiatieven, namelijk: buitenruimte groen/ overig/ spelen, sociale activiteiten, talentontwikkeling, duurzaamheid en veiligheid. De overige outcomes konden worden ingedeeld in twee aanvullende thema's, namelijk: persoonlijke- en collectieve ontwikkeling.

Deze lijsten dienden als basis voor de volgende deelvragen, waarin de gewenste outcomes werden getoetst aan de praktijk.

Wat zijn de outcomes van de methodiek op de bewonersinitiatieven?

Door middel van een referentiestudie, interviews en een enquête onder initiatiefnemers, is antwoord gegeven op de bovenstaande deelvraag. Het antwoord werd bepaald vanuit het oogpunt van de professional en de initiatiefnemer:

Professional

Er zijn vier methodieken voor bewonersbudgetten met elkaar vergeleken op basis van zes kwaliteitscriteria, die zijn voortgevloeid uit deelvraag 1, namelijk: toegankelijkheid, empowerment, democratisch gehalte, interne samenhang, monitoring en besparing. Deze criteria zijn getoetst doormiddel van een interview met één professional van elke referentiegemeenten. Ede Doet scoort hoog op de criteria:

Toegankelijkheid (++): Ede Doet bereikt de meeste huishoudens (8 unieke initiatiefnemers op 1000 huishoudens in 2018). De enquête toont aan dat de meerderheid van de respondenten vóór de start van Ede Doet in 2015 nog nooit een bewonersinitiatief hadden genomen, maar door de cheques op het idee zijn gekomen om een initiatief te starten. Daarnaast toont de enquête ook aan dat de initiatiefnemers het aanmelden van een initiatief over het algemeen eenvoudig vinden (40.4 %). De geïnterviewde medewerkers van de gemeente (Keijzer; Boortman; Bouwman, 2019) geven daarbij ook aan dat er veel nieuwe 'type' initiatiefnemers worden bereikt sinds Ede Doet.

Empowerment (+): Ede Doet scoort goed bij het criteria empowerment. Ede Doet heeft een ingebouwd informeel contact moment, meestal tussen de wijkbeheerder en/of regisseur van Ede Doet (en soms de gebiedsnetwerker) én de initiatiefnemers. Volgens Roos de Keijzer (2019) beginnen de initiatiefnemers hierdoor beter voorbereid aan het initiatief. Daarnaast heeft Ede Doet een helpdesk waar mensen met technische vragen terecht kunnen én bieden de wijkbeheerder, gebiedsnetwerker en/of regisseur inhoudelijke ondersteuning.

Democratisch gehalte (+): Het democratisch gehalte werd getoetst door te kijken naar het type buurtdemocratie: directe (participatieve)-of representatieve buurtdemocratie, in de fasen: aanvragen behandelen en toekennen van budgetten.

In de fase aanvragen behandelen is er bij Ede Doet geen sprake van buurtdemocratie. De regisseur van Ede Doet toetst de initiatieven aan de gestelde regels en voorwaarden.

In de fase toekennen van budgetten is er bij Ede echter wel sprake van directe (participatieve) democratie. Door de cheques heeft elke inwoner een stem in het wel of niet door laten gaan van een initiatief.

Het meten van draagvlak is een belangrijk aspect onder

democratisch gehalte. In Ede is de aanname gesteld dat de cheques ook meteen inzicht bieden in draagvlak. Volgens Roos de Keijzer (2019) valt dit echter te bezien, omdat veel mensen hun cheque ook geven zonder erbij na te denken, maar volgens Rinus Boortman (2019) zijn de mensen altijd bewust van het initiatief waar ze hun cheque aan doneren. In de enquête geeft 38% van de initiatiefnemers aan dat het ophalen van cheques voor draagvlak voor hun initiatief heeft gezorgd, ook in de gesprekken met bewoners op straat blijkt dat de mensen wel degelijk bewust zijn waar ze hun cheque aan doneren.

Interne samenhang (+): Ede Doet scoort goed op de interne samenhang. Vooral de interne communicatie is met Ede Doet fors verbeterd (Keijzer; Boortman; Bouwman, 2019). Wel zijn de interne procedures nog niet optimaal geregeld. Vooral bij grotere initiatieven, waarbij meerdere afdelingen van de gemeente betrokken zijn, zijn de werkprocessen nog niet optimaal.

Monitoring (+): Bij het criteria monitoring scoort Ede Doet vooral hoog door het feit dat alle data/ cijfers van de methodiek open en transparant zijn. Hierdoor zijn zaken goed periodiek te monitoren. Doordat alle data/ cijfers open en transparant zijn, dient de website van Ede Doet meteen als een soort wijkagenda. De locaties, datums, initiatiefnemers, e.d. van de initiatieven zijn voor iedereen zichtbaar. Hierdoor is op te website meteen te zien wat er waar de komende tijd gaat gebeuren en biedt dit inspiratie voor potentiële nieuwe initiatiefnemers. Het enige minpunt is dat de maatschappelijke meerwaarde momenteel nog niet meetbaar is.

Besparing (+): Het proces van een initiatief wordt bij Ede Doet efficiënt vormgegeven. Sociale initiatieven kunnen direct door de regisseur worden goedgekeurd. Dit omdat deze het mandaat hebben om, binnen de gestelde regels/voorwaarden, een initiatief direct over de mail of met een telefoontje goed te keuren.

Bij fysieke initiatieven gaat er vaak meer tijd gemoeid,

omdat hier nog interne afstemming binnen de gemeente moet worden gezocht. Maar ook hierin is Ede Doet het snelst van de referentie gemeenten. De relatief snelle goedkeuring van fysieke initiatieven komt door het feit dat er meestal al eerder contact is geweest tussen de gebiedsnetwerker en/of wijkbeheerder en de initiatiefnemer. De gebiedsnetwerker en wijkbeheerder zorgen er dan voor dat er meteen interne procedures voor dit initiatief in gang worden gezet, waardoor het sneller kan worden goedgekeurd.

Het budget wordt bespaard door de mogelijkheden om, naast geld, ook vrijwilligers en middelen te doneren. Er zijn echter weinig sponsors gekoppeld aan Ede Doet, maar veel initiatiefnemers schrijven regelmatig zelf externe sponsors en fondsen aan.

Initiatiefnemer

De enquête is ingevuld door 100 respondenten. Uit deze enquête en aanvullende interviews met de initiatiefnemers, komen vier outcomes van de methodiek sterk naar voren. Deze outcomes zijn ook verwerkt in het filmpje van Ede Doet (voor nadere toelichting, zie bijlage 6):

1. Makkelijke en duidelijke procedure
2. Snelle afhandeling
3. Goed contact met de gemeente
4. Het sociale aspect van de cheques

Naast het toetsen van de outcomes onder de initiatiefnemers, is er een demografische analyse gedaan. Wat daaruit opvalt is dat vooral ouderen (65+) en volwassenen (34-45) worden bereikt met Ede Doet. De jongeren en jong-volwassenen relatief minder. Daarnaast zijn er relatief veel initiatiefnemers die werkend zijn. Dit in tegenstelling tot verschillende bronnen (Ankeren et al. 2010; De Rekenkamer, 2018; Igalla et al. 2017), waarin het beeld wordt geschetst dat initiatieven voornamelijk worden genomen door gepensioneerde en werkelozen.

Uit de ruimtelijke analyse in paragraaf 5.3 blijkt dat de

hoeveelheid initiatieven in een buurt vooral verband houdt met het aantal inwoners en de omgevingsdichtheid. Dus hoe stedelijker een buurt of wijk is, hoe meer initiatieven er genomen worden.

Wat zijn de outcomes van de bewonersinitiatieven, vanuit Ede Doet, op de straten/buurt (incl. bewoners)?

In de enquête is de volgende vraag gesteld: "Waar draagt je initiatief aan bij op straat, buurt en/of wijkniveau?", waarin de initiatiefnemers de lijst van bijlage 2 voorgeschoteld kregen. Ze konden meerdere antwoorden aanvinken én eventuele aanvullende voordelen en veranderingen geven.

De top-3 outcomes uit de enquête zijn voornamelijk sociaal gericht. Deze outcomes zijn ook verwerkt in het filmpje van Ede Doet (voor nadere toelichting, zie bijlage 6):

1. Meer sociale contacten (45%)
2. Vergroten saamhorigheid (44%)
3. Meer voorziening voor ontmoeting (30%)

Voor de eerste twee steken met kop en schouders boven de rest uit. De meeste initiatieven zijn vooral gericht op het verkrijgen van meer sociale contacten. Sommige initiatieven gebruiken ook een specifiek middel, bv. sport of muziek, om het saamhorigheidsgevoel te vergroten in hun straat of buurt.

Volgens de betrokken medewerkers van de gemeente worden voornamelijk het verantwoordelijkheidsgevoel voor de buitenruimte en de onderlinge empathie versterkt, maar is er ook een zichtbare kwaliteitsslag/verbetering van de openbare ruimte. Deze outcome stond met 22% ook op nummer vier in de enquête onder de initiatiefnemers.

De outcomes van Ede Doet op de bewoners van Ede, zijn door een aselecte steekproef achterhaald. Er zijn 25 bewoners gesproken in verschillende straten/ buurten

van Ede. Daarvan kende de helft Ede Doet niet. De andere helft ziet vooral verschil in de kwaliteitsslag van de openbare ruimte én meer sociale contacten. De saamhorigheid wordt niet genoemd, maar zoals eerder in deze scriptie is genoemd, kan meer sociale contacten leiden tot het vergroten van saamhorigheid.

Volgens Matthijs Bouwman (2019), gebiedsmanager bij de gemeente Ede, zijn de initiatieven van Ede Doet kleine bouwsteentjes die bijdragen aan de grotere gebiedsopgaven. Zoals het versterken van de sociale cohesie en het tegengaan van eenzaamheid.

Hoe kan het huidige werkproces nog worden verbeterd om tegemoet te komen aan de gewenste outcomes en behoeften van de actoren?

Deze deelvraag is een ontwerpende vraag en was de basis voor het herontwerp van het werkproces van Ede Doet (zie hoofdstuk 7). Na het beantwoorden van de vorige deelvragen, bleek dat het huidige werkproces nog niet tegemoet kwam aan alle gewenste outcomes (bijlage 1) en behoeften van de actoren (Bijlage 4). Op basis van de kwaliteitscriteria uit hoofdstuk 4 is een set aanbevelingen gegeven (hoofdstuk 7) om het huidige werkproces te laten aansluiten op de gewenste outcomes en behoeften van de actoren.

Eén van de belangrijkste ontwerpvoorstellen was om de maatschappelijke meerwaarde van bewonersinitiatieven zichtbaar en meetbaar te maken. Dit door initiatiefnemers bij de aanmelding zelf te laten nadenken over de waarde die hun initiatief gaat hebben op de omgeving. Door het meetbaar maken van deze meerwaarde is het het voor sponsors, fondsen, donateurs, e.d., aantrekkelijker om aan een initiatief van bewoners te doneren (Kleinans; Verloove, 2018). Een eerste aanzet om deze waarde zichtbaar te maken, is meegenomen in het filmpje van Ede Doet (voor nadere toelichting, zie bijlage 6). Zodra dit voorstel is geïmplementeerd bij Ede Doet, was het volgende advies om sponsors/ fondsen te koppelen aan Ede Doet. Hierdoor komen de geldstromen van



verschillende kanten, waardoor er meer budget voor bewonersinitiatieven kan worden vrijgemaakt. Hierdoor kan het succes van Ede Doet verder worden versterkt, omdat het budget dan niet alleen meer van de gemeente Ede afhangt.

Een ander belangrijk ontwerpvoorstel was om het meten en weten van draagvlak van initiatieven

AANBEVELINGEN

De aanbevelingen zijn al in hoofdstuk 7 “Procesontwerp” gegeven. Hieronder worden nog kort wat aanbevelingen genoemd over het beleid, de kosten en de implementatie van de aanbevelingen uit hoofdstuk 7.

9.1 Beleid

Het beleid van Ede Doet is opgenomen in de verordening "Subsidieregeling buurtactiviteiten en wijk- en dorpsraden" uit 2015. De spelregels en voorwaarden op de website van Ede Doet (2018) vloeien deels voort uit deze verordening:

Spelregels

Alle aanvragen worden beoordeeld aan de hand van onderstaande spelregels:

- *Het initiatief moet uitgevoerd worden door en voor bewoners uit de gemeente Ede en draagt bij aan meer contact met de buurtgenoten;*
- *Er moet sprake zijn van een vrijwillige inzet en/of een bijdrage in natura en/of financiële bijdrage door de bewoners voor de uitvoering van het bewonersinitiatief.*
- *Het aanschaffen van materialen is enkel toegestaan indien dit in het belang van het initiatief is en huur niet wenselijk/mogelijk is.*
- *Het initiatief is toegankelijk voor alle inwoners van het gebied waar het initiatief wordt georganiseerd (geen hek of hoge entree); uitzondering hierop zijn initiatieven die betrekking hebben op duurzaamheid.*
- *Het initiatief heeft geen winstoogmerk en/of privaat belang;*
- *Minimaal drie bewoners van verschillende adressen zijn betrokken bij de organisatie en uitvoering van het initiatief;*
- *Er is geen bijdrage voor eten en drinken;*
- *Er is geen bijdrage voor kosten die al zijn gemaakt. Je kunt alleen budget aanvragen voorafgaand aan een initiatief.*

Voorwaarden

Naast bovenstaande regels gelden de volgende voorwaarden waaraan de initiatiefnemers moeten houden:

- *Het initiatief valt binnen de geldige wet en regelgeving;*
- *Vooraf dient er een duidelijke en realistische begroting voor de organisatie en uitvoering van het initiatief te zijn opgesteld. De bijdrage is enkel bedoeld voor de in de begroting genoemde*

Gemeente Ede

Methode	Invoeren van actiedagen €€€ - Nader onderzoeken welke buurten/ wijken nog niet voldoende bereikt worden (zie hiervoor ook par. 5.3). - In deze buurten/ wijken actiedagen organiseren voor het nemen van een initiatief.
	Aanscherpen doelstelling Ede Doet €€ - Binnen de afdeling wijkregie een overleg laten plaatsvinden om de doelstelling/ regel van Ede Doet aan te scherpen.
	Continuïteit waarborgen €€ - Persoonlijke betrokkenheid en ondersteuning na de uitvoering van een initiatief van de regisseur, wijkbeheerder, gebiedsmanager en/of een wethouder.
	Efficiëntere afhandeling van initiatieven €€€ - Interne afstemming binnen de gemeente over welke afdeling verantwoordelijk is voor het toetsen van een bepaald thema binnen Ede Doet.
Initiatiefnemer	Budget van afdeling programmering naar wijkbudget €€€ - Zorgen dat de afdeling programmering beter is afgestemd op de initiatieven van bewoners. - De afdeling programmering de bevoegdheid geven om haar eigen budget, bovenop de cheques, aan initiatieven van bewoners te doneren.
	Wijkbeheerder laten beslissen over fysieke initiatieven €€ - De goedkeuring van initiatieven anders verdelen. De wijkbeheerder het mandaat geven om fysieke initiatieven goed te keuren én de regisseur de sociale initiatieven laten goedkeuren.
	Periodieke evaluatie € - Het maken van plannen en instrumenten om de verplichte evaluatie, volgens de Algemene wet bestuursrecht, uit te voeren.
	Sociaal ondernemerschap stimuleren €€€ - Bedrijven, organisaties en fondsen binnen Ede verzamelen (actorenanalyse) die een bijdrage willen leveren aan maatschappelijke vraagstukken. - Het koppelen van deze partijen aan Ede Doet.
Initiatiefnemer	Benutten van persoonsgegevens voor periodieke enquêtes €€ - Bij registratie op de website van Ede Doet de vraag stellen: "Mogen wij u e-mailadres gebruiken voor toekomstige enquêtes over het gebruik van Ede Doet of de waarde van Ede Doet op jullie omgeving?" - Het benutten van deze gegevens voor toekomstige enquêtes.
	Drie rondes cheques i.p.v. twee €€€ - Opnieuw begroten van het budget voor bewonersinitiatieven. Dit op basis van het weten van de maatschappelijke waarde gekoppeld aan het doen van de gemeente (Gebiedsagenda's, bestuursakkoord, stadsvisie 2030).
	Initiatiefnemers stimuleren om actief naar externe sponsors/ fondsen op zoek te gaan €€ - Initiatiefnemers bij het informele contact moment er op wijzen (nadat sociaal ondernemerschap is gestimuleerd) dat er sponsors/ fondsen aan Ede Doet gekoppeld zijn.
	Zorgen dat initiatiefnemers goed voorbereid en toegerust aan een initiatief beginnen €€ - Het meegeven van een handleiding bij het informele contactmoment. - Het meegeven van een tool box zodra het budget is toegekend.
Bruis Advies	Maatschappelijke meerwaarde van initiatieven zichtbaar maken €€€ - Aanvullende vragen over de te bereiken doelgroepen en outcomes toepassen op het aanmeldformulier. - Na afronden van een initiatief (automatisch) een enquête versturen naar elke initiatiefnemer.
	Handleiding voor aanmelding zichtbaarder maken €€ - Een knop toevoegen op de aanmeldpagina, waarmee mensen met één klik worden doorverwezen naar de handleiding van Ede Doet.
	"Loslaten" (Draagvlak en vraag van een initiatief meten) € - Het opzetten van een nieuwe functie op de website, waarbij elke betrokken bewoner/ gebruiker een mailtje krijgt over een initiatief dat ter goedkeuring ligt in de desbetreffende wijk én vervolgens zelf een duimpje omhoog of omlaag kan geven én daarbij een advies kan leveren. Deze adviezen komen vervolgens terecht bij de wijkbeheerder of regisseur die de definitieve goedkeuring geeft (mede op basis van het percentage duimpjes omhoog of omlaag en de adviezen van bewoners/ gebruikers).
	Efficiëntere afhandeling van initiatieven €€ - Automatiseren dat een aanmelding op basis van het thema direct bij de juiste afdeling van de gemeente Ede terecht komt.
Bruis Advies	Periodieke evaluatie €€ - Het organiseren van een jaarlijkse evaluatie van het Maak je Wijk platform. Dit kan met alle gemeenten samen of individueel per gemeente.
	Periodieke demografische analyses €€€ - Het uitvoeren van periodieke demografische analyses. Dit door zodra de initiatiefnemers de verantwoording inleveren een aantal demografische vragen te stellen (leeftijd, geslacht, opleidingsniveau, herkomst, hoofdberoep, overlevings, e.d.). Dit in combinatie met de eerdergenoemde enquête over maatschappelijke waarde. Tijdens deze analyses kan specifiek worden gekeken naar de representativiteit van de initiatiefnemers (Deze analyses leveren weer input voor de actiedagen).
	Benutten van persoonsgegevens voor periodieke enquêtes €€ - Bij registratie op de website van Ede Doet de vraag stellen: "Mogen wij u e-mailadres gebruiken voor toekomstige enquêtes over het gebruik van Ede Doet of de waarde van Ede Doet op jullie omgeving?" - Het benutten van deze gegevens voor toekomstige enquêtes.
	Het versimpelen van het activeren van cheques €€ - Het ontwerpen van cheques met een QR-code, waarmee mensen met hun telefoon de cheque kunnen activeren. - Online de mogelijkheid bieden om de cheques te splitsen. Dit door bij het online doneren van een cheque de volgende vraag te stellen: "Welk bedrag van uw cheque wilt u aan dit initiatief doneren?"
Bruis Advies	Zorgen dat initiatiefnemers goed voorbereid en toegerust aan een initiatief beginnen €€ - Het ontwerpen van een handleiding met tips voor het proces van een initiatief.
	Waardering geven na afloop € - De functie toevoegen dat alle betrokkenen een persoonlijk bedankje/ blijk van waardering kunnen sturen naar de initiatiefnemer.

Figuur 40: Implementatieplan voor de aanbevelingen van hoofdstuk 7 (Bron: eigen ontwerp)

€ = Investering (kost geld)
 € = Besparing (levert geld op)
 ○ = Maatschappelijke impact

* Dit zijn schattingen op basis het onderzoek en de gemaakte analyses (voor nadere toelichting, zie par. 9.2)

kosten;

- Je levert zelf (en/of samen met anderen) een duidelijke actieve bijdrage aan het initiatief;
- Je bent zelf verantwoordelijk voor de uitvoering van het initiatief;
- Je bent zelf verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventuele benodigde vergunningen;
- Je maakt na afloop van het initiatief een verslag met foto('s) ter inspiratie voor en ter verantwoording aan de donateurs en alle bewoners van de gemeente Ede;
- Je levert na afloop van het initiatief een overzicht in van de uitgaven inclusief bonnen en facturen die overeenkomen met de begroting;
- Bij het plaatsen van een fysiek object in de openbare ruimte, dient in alle gevallen overleg met de wijkbeheerder van de gemeente Ede plaats te vinden. Tenzij anders wordt afgesproken, is de initiatiefnemer verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud hiervan. De gemeente Ede is niet aansprakelijk voor schade door derden. De gemeente Ede houdt zich het recht voor om het object te verwijderen.
- Bij het inhuren van derden moet een factuur overlegd worden waarop een Kamer van Koophandel nummer is opgenomen.
- Sociale activiteiten dienen binnen de gemeente Ede plaats te vinden.
- Aangeschafte spullen dienen in het teken te staan van een activiteit in de wijk. De spullen zijn toegankelijk voor alle inwoners in het gebied.
- Indien er na uitvoering van uw initiatief geld over is, wordt dit bedrag teruggestort naar de stichting Ede Doet.
- Indien het bedrag voor uw initiatief niet binnen een jaar bij elkaar is gespaard, dan stopt het initiatief en stort Ede Doet het saldo terug naar de donateurs.
- Uw saldo blijft minimaal een jaar geldig en vervalt aan het eind van het jaar na de activatie. Voorbeeld: cheques geactiveerd in 2018 vervallen eind 2019.
- De gemeente Ede beslist over de maximale bijdrage en houden zich het recht voor om initiatieven geen financiële ondersteuning te bieden.

De bovenstaande regels/ voorwaarden worden met het vernieuwde procesontwerp niet aangepast. Wel wordt de eerste spelregel, namelijk: Het initiatief moet uitgevoerd worden door en voor bewoners uit de gemeente Ede en draagt bij aan meer contact met de buurtgenoten, anders geïnterpreteerd. Deze spelregel is afkomstig uit artikel 2

van de subsidieverordening (2015) en is een van belangrijkste regels waaraan de uitvoering van een initiatief moet voldoen. Het advies in hoofdstuk 7 ("Procesontwerp"), was om deze regel niet alleen in de uitvoering van een initiatief te zien, maar ook in het proces naar de uitvoering toe, namelijk het voeren van campagne en het ophalen van cheques. Dit onderzoek toont aan dat dit proces al voor veel contact met buurtgenoten zorgt. Dus als een initiatief een hele mooie ingreep doet in de openbare ruimte én de initiatiefnemer hier goed campagne voor voert, bewoners betreft en langs deuren gaat om cheques op te halen, maar de uitvoering vervolgens niet zozeer voor meer contacten zorgt voor buurtgenoten. Dan heeft dit initiatief toch gezorgd voor meer contact met buurtgenoten én voldoet het dus al de spelregel van Ede Doet.

In Artikel 2 van de subsidieverordening "buurtactiviteiten en wijk- en dorpsraden" staat: *Burgemeester en wethouders kunnen subsidie verstrekken voor initiatieven van de bewoners die zorgen voor bevordering van de sociale cohesie, verbetering van de woon- en leefomgeving of bijdragen aan de doelen die voor de betreffende wijk zijn omschreven in de gebiedsagenda.*

Dit onderzoek heeft deze "bijdragen" onderzocht. In hoofdstuk 6 is de maatschappelijke waarde van initiatieven besproken. Hierin wordt door de initiatiefnemers en bewoners ook aangegeven dat dit bijdraagt aan de sociale cohesie en verbetering van de woon- en leefomgeving. De opgaven uit de gebiedsagenda zijn:

1. Veilig en welkom
2. Iedereen doet mee en draagt bij
3. Ontmoeting voor en door bewoners
4. De buitenruimte is van iedereen

Ook deze opgaven zijn in hoofdstuk 6 meegenomen. Outcomes zoals veiligheid, onderlinge empathie, meer sociale contacten/ saamhorigheid, meer voorziening voor ontmoeting in de buitenruimte, scoren hoog in de enquête en aanvullende interviews en sluiten dus aan op deze

gebiedsopgaven. In de gebiedsagenda wordt Ede Doet ook genoemd als belangrijke motor voor de gebiedsopgaven. Hier zijn verder geen aanvullende aanbevelingen op.

9.2 Kosten

De opdrachtgever heeft niet de opdracht gegeven om een kostenraming te maken voor het nieuwe procesontwerp. Toch is er wel naar een balans tussen investering en besparing gezocht. Sommige ingrepen die worden genoemd in hoofdstuk 7 kosten geld, maar daar tegenover worden er verschillende maatregelen genoemd die op ten duur geld gaan besparen. In figuur 40 is hiervan een schatting gemaakt. De rode eurotekentjes staan voor kosten en de groene voor besparing of maatregelen die wat op leveren op langere termijn. Soms is ook een combinatie hiervan gemaakt. Dit als een maatregel in de eerste instantie wel geld gaat kosten, maar op ten duur geld gaat besparen of opleveren. Neem als voorbeeld de maatregel "budget van afdeling programmering naar wijkbudget" (zie hiervoor ook blz. 71). Dit zal in de eerste instantie wat proceskosten met zich meebrengen, zoals afstemming tussen de afdelingen. Toch kan dit op ten duur geld gaan besparen, omdat de ingrepen van programmering nu door bewoners worden opgelost én de bewoners daardoor ook minder cheques hoeven in te zamelen voor het initiatief. Ander voorbeeld is de maatregel "maatschappelijke meerwaarde van initiatieven zichtbaar maken" (zie hiervoor ook blz. 67). Ook dit zal in de eerste instantie proceskosten met zich meebrengen, waarin het aanmeldformulier moet worden aangepast en een enquête moet worden opgesteld die automatisch naar elke initiatiefnemer wordt verstuurd bij de verantwoording/ evaluatie. Toch zal ook deze maatregel op ten duur geld gaan besparen, omdat het zichtbaar maken van de maatschappelijke waarde het voor sponsors en fondsen aantrekkelijker zal maken om bij te dragen aan initiatieven van bewoners (Kleinhaus; Verloove, 2018). Hierdoor komen er meerdere geldstromen op gang voor Ede Doet, waardoor het budget niet meer enkel afhankelijk is van de gemeente Ede. Deze maatregel zal ook de andere maatregelen, zoals het invoeren van actiedagen én van twee naar drie

rondes cheques gaan, die vooral veel geld kosten én meer initiatieven gaan genereren, meer zin geven.

Naast een schatting van de kosten, zijn er ook sommige maatregelen die niet alleen in geld zijn uit te drukken, maar ook in maatschappelijke impact. Een voorbeeld hierop is de invoering van actiedagen, waarop bewoners worden geactiveerd om initiatief te nemen. Momenteel komt het budget voor bewonersinitiatieven door het succes van Ede Doet al in de knoei, dus waarom dan ook nog actiedagen organiseren om nog meer initiatieven te genereren? Deze aanbeveling moet in combinatie worden gezien met het zichtbaar maken van de maatschappelijke meerwaarde van initiatieven. In hoofdstuk 5 en 6 is hier een aanzet toe gedaan én blijkt dat de initiatieven veel impact hebben op haar omgeving. De actiedagen komen op plekken waar momenteel nog weinig initiatieven worden genomen, hierdoor kan ook hier de kwaliteit van de leefomgeving, de sociale cohesie of saamhorigheid versterkt worden. Hierdoor heeft deze ingreep vooral maatschappelijke impact, naast dat het geld kost om deze dagen te organiseren.

Oorspronkelijk is er bij Ede Doet sprake van vier rondes met cheques. Het succes van Ede Doet heeft ertoe geleid dat het budget voor bewonersinitiatieven niet meer toereikend was. Daardoor zijn er nu in 2019 nog maar twee rondes met cheques t.w.v. 7,50. Dit is zonde, want hoe populairder Ede Doet wordt hoe lastiger het wordt om het budget vanuit de gemeente te beheersen. Het advies is dan ook om het budget voor bewonersinitiatieven bij de gemeente Ede nader te begroten én neem hierbij de maatschappelijke meerwaarde van bewonersinitiatieven (zie hoofdstuk 6 en aanbevelingen van hoofdstuk 7) en een betere inbedding van bewonersinitiatieven (bijvoorbeeld een betere afstemming tussen de afdeling programmering en wijkregie) mee. Het is een investering, maar het levert volgens de verhalen in hoofdstuk 6 veel op voor de maatschappij.

9.3 Implementatie



In figuur 40 zijn de aanbevelingen gekoppeld aan de partij die hiervoor verantwoordelijk is (gemeente Ede of Bruis Advies). Daarnaast zijn de aanbevelingen verdeeld in de paragrafen van hoofdstuk 7, namelijk methodiek (par. 7.1) en initiatiefnemers (7.2).

DISCUSSIE

In dit hoofdstuk wordt de validiteit van de onderzoeksresultaten besproken. De resultaten worden weerspiegeld tegen de representativiteit van de werkelijkheid. Vervolgens worden de beperkingen van het onderzoek besproken. Er waren een aantal beperkingen die de van te voren gestelde doelen of randvoorwaarden niet geheel konden afvinken. Als laatste worden een aantal tips voor vervolgonderzoek gegeven.

10.1 Validiteit

In deze paragraaf wordt ingegaan op de validiteit van het onderzoek. Op basis van de afbakening en structuur van het onderzoek worden twee typen van validiteit besproken, namelijk: externe- en methodologische validiteit:

Externe validiteit

Dit onderzoek is uitgevoerd in de gemeente Ede én specifiek binnen de bewonersbudgetmethodiek Ede Doet. Een terechte vraag is dan ook of het onderzoek externe valide is.

Wel is geprobeerd om het onderzoek extern valide te maken:

1. Er is kort een referentiestudie uitgevoerd binnen drie andere gemeente, waarmee is geprobeerd de outcomes van Ede Doet tegen andere methodieken af te wegen.
2. De methodiek Ede Doet is onderdeel van het Maak je wijk platform van Bruis Advies. Dit platform is naast Ede nog bij een aantal andere gemeenten geïmplementeerd (Lingewaard, Capelle en Overbetuwe). Dit onderzoek moest de methodiek Ede Doet evalueren, maar deze methodiek werkt in de basis op dezelfde wijze als de andere Maak je wijk methodieken. De evaluatie (conclusie) en aanbevelingen kunnen daarmee ook worden geïmplementeerd bij de andere methodieken.

Daarnaast zou dit onderzoek ook kunnen worden uitgevoerd bij de andere Maak je wijk methodieken.

Methodologische validiteit

De structuur van dit onderzoek is vormgegeven aan de hand van The Logic Model Approach van W.K. Kellogg Foundation (2004) (Zie hoofdstuk 3 voor een toelichting).

Dit model begon met het in kaart brengen van de gewenste en mogelijke outcomes van de methodiek en bewonersinitiatieven. Dit heb ik aan de hand van literatuuronderzoek en interviews met een tweetal experts gedaan.

De volgende stap van dit model was om het werkproces ("The activities") van de methodiek Ede Doet in kaart te brengen. Aan de hand interviews met betrokken medewerkers van de gemeente is een klantreis in kaart gebracht van Ede. Aanvullend hierop is dezelfde klantreis uitgevoerd binnen drie andere gemeenten, om zo de outcomes van de methodiek Ede Doet te vergelijken.

Vervolgens is een klantreis gemaakt van de initiatiefnemers van Ede Doet. Dit aan de hand van enquêtes en aanvullende korte interviews (telefonische) met ongeveer 15 initiatiefnemers. Dit om ook de waarom vraag te kunnen stellen achter de antwoorden in de enquête. De enquête is ingevuld door 100 (van de 407 unieke initiatiefnemers op 21 maart 2019; momenteel zijn er al 689 initiatiefnemers, Rapportage Ede Doet, 2019).

Op basis van de onderstaande formule is het betrouwbaarheidsniveau van de enquête berekend (Buijs, 1997). In de formule is: N = populatieomvang/ e = foutmarge (percentage in decimale vorm)/ z = z-score. De populatieomvang was 407 en de gangbare foutmarge is 5% (Buijs, 1997). De steekproefgrootte was 100 respondenten. Van tevoren had ik (samen met de opdrachtgevers) ook 100 ook als doel gesteld, dus dat kwam precies uit. Op basis van de formule is het betrouwbaarheidsniveau van de enquête daarmee 75%. Het meest gangbare betrouwbaarheidsniveau is, volgens de AOM Steekproefcalculator, 95%. De vraag is daarom of er vertrouwt kan worden op de antwoorden van de respondenten. Echter is het

$$\text{Steekproefgrootte} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

responsratio wel weer erg hoog (dit betekent hoeveel procent van de mensen hebben gereageerd op de enquête). Dit ligt rond de 25%. Volgens, checkmarket (2019), is een responsratio van 20% erg goed.

Als laatste zijn de mogelijke en gewenste outcomes (de eerste stap) getoetst onder de betrokken medewerkers van de gemeente (interviews), de initiatiefnemers (enquête en interviews) en bewoners/ gebruikers (straat interviews). Hiermee kon worden getoetst of de huidige activiteiten tegemoet komen aan de gewenste outcomes.

Er zijn ongeveer 30 bewoners op straat aangesproken over Ede Doet. Op basis van de bovenstaande formule is dit geen hele betrouwbare steekproef geweest. Het inwonersaantal van Ede is 111.575 én een betrouwbare steekproef (met een betrouwbaarheidsniveau van 95%) zou een steekproefgrootte moeten hebben van 87 mensen. Het advies is dan ook om als vervolgonderzoek meer bewoners op straat aan te spreken.

Door The Logic Model zijn er verschillende onderzoeksmethoden met elkaar gecombineerd (triangulatie), waarmee het onderzoek methodologisch valide is te noemen.

10.2 Beperkingen

De mogelijke en gewenste outcomes (bijlage 1 + 2) zijn in een periode van ongeveer een maand in kaart gebracht. De experts gaven in interviews aan dat het in kaart brengen van alle outcomes van bewonersbudgetmethodieken en initiatieven van bewoners niet in zo'n korte tijd kan. Er is daarom gekozen om binnen deze periode zoveel mogelijk te verzamelen en ze door verschillende professionals

te laten bekijken, waardoor in ieder geval de belangrijkste voor Ede Doet waren verzameld.

Het onderzoek naar het effect van de methodiek Ede Doet is uitgevoerd zoals van te voren verwacht. Wel had ik van tevoren met meer medewerkers van de gemeente de klantreis willen uitvoeren. De confrontatiematrix in hoofdstuk 4 is gemaakt op basis van één interview met een professional van de gemeente. De andere interviews met betrokken medewerkers dienden als aanvulling hierop, of voor de outcomes van de bewonersinitiatieven. De validiteit van dit onderdeel had hoger geweest als ik de confrontatiematrix op basis van meerdere interviews had gemaakt, maar ik heb gekozen om de tijd te benutten voor een referentiestudie, waarin ik vier professionals van verschillende gemeenten heb geïnterviewd. Om na te gaan of ik de juiste input van de interviews had verwerkt in de klantreizen en confrontatiematrix, heb ik de transcripties en uitwerkingen ter controle naar de professionals gestuurd. Een aantal hebben hierop gereageerd, waarna ik hun op/aanmerkingen nog kon verwerken.

De ruimtelijke analyse is helaas pas later op gang gekomen. Er was een crash in de geo-server van Ede, waardoor Data van Ede Doet niet in te laden was in GIS. Hierdoor is deze analyse lange tijd uitgesteld. Achteraf bleek het geen grote klus om de data handmatig in te voeren, waardoor er een aantal kaarten (zie par. 5.3) gemaakt konden worden. Echter had ik wel meer uit de ruimtelijke analyse willen halen. Ik had graag ook cijfers van de leefbaarheidsmonitor van Ede over de data van de initiatieven van Ede Doet willen leggen. Hiermee kon ik bijvoorbeeld nagaan of de sociale cohesie met sociale activiteiten is versterkt of dat mensen meer tevreden zijn over de fysieke kwaliteit van de leefomgeving door fysieke ingrepen van Ede Doet. In par. 10.3 heb ik dit als vervolgonderzoek aangegeven (zie punt 2).

In deze scriptie was het onderzoeken van de maatschappelijke meerwaarde een deel, maar het meetbaar maken

Leefbaarheid 2015 - Wijken

	Schaalscore sociale cohesie [schaalscore]	Rapportcijfer leefbaarheid in eigen buurt [rapportcijfer]
Wijken 01 Ede-Oost	6,1	7,5
Wijken 02 Ede-West	6,0	7,2
Wijken 03 Ede-Veldhuizen	5,9	7,2
Wijken 04 Kernhem	6,1	7,5
Wijken 05 Veluwe Poort	-	-
Wijken 10 Ede-Zuid	5,5	7,0
Wijken 11 Maandereng	5,9	7,2
Wijken 12 Rietkampen	6,1	7,5
Wijken 13 Bedrijventerrein	-	-
Wijken 20 Buitengebied Ede-Stad	-	-
Wijken 30 Bennekom	6,6	7,8
Wijken 40 Lunteren	7,0	7,7
Wijken 50 Ederveen	7,1	7,6
Wijken 60 De Klomp	-	-
Wijken 70 Harskamp	7,3	7,6
Wijken 80 Wekerom	7,4	7,8
Wijken 90 Otterlo	7,5	7,8
Wijken Onbekend	-	-
Doel in 2020	6,3	7,5

Speciale waarden: - Niet van toepassing
Bron: Leefbaarheidsmonitor, gemeente Ede

Figuur 41: Schaalscores van de sociale cohesie en leefbaarheid in de wijken van Ede (Bron: Ede in Cijfers)

van deze waarde van de bewonersinitiatieven kan een studie op zich zijn (zie par. 10.3).

10.3 Vervolgonderzoek

1. Dit onderzoek ook uitvoeren binnen de andere platforms.

Bruis Advies beheert naast Ede Doet ook de platforms Lingewaarde Doet, Overbetuwe Doet en Maak Capelle. Dit onderzoek maakt de outcomes én de behoeften van de actoren zichtbaar, waardoor er gericht maatregelen kunnen worden genomen om de methodiek nog te verbeteren.

2. Uitvoerig onderzoek naar de maatschappelijke meerwaarde van bewonersinitiatieven.

Verder onderzoek zou de maatschappelijke meerwaarde van bewonersinitiatieven uitvoeriger moeten bestuderen. In dit onderzoek was het een deel van de scriptie, waarin er in een relatief korte tijd outcomes zijn geselecteerd en deze zijn getoetst onder actoren. Uitvoerig onderzoek

naar de maatschappelijke meerwaarde zal naar alle waarschijnlijkheid meer boven tafel halen, dan dat er met deze scriptie is aangetoond.

In dit onderzoek is de maatschappelijke waarde voor- namelijk onder de initiatiefnemers onderzocht. Dit door middel van een enquête en aanvullende (telefo- nische) interviews. Via de website van Ede Doet zijn de e-mailadressen van alle initiatiefnemers gefilterd. Naast initiatiefnemers staan er ook veel bewoners ge- registreerd op de website van Ede Doet. Bewoners die een keer een cheque hebben gedoneerd of een initia- tief wilden volgen. In hoofdstuk 7 "procesontwerp" is al een advies gegeven om deze persoonsgegevens dan ook te gebruiken. Via deze gegevens kan er naar deze gebruikers van Ede Doet een soortgelijke enquête worden gestuurd als dat naar de initiatiefnemers is ge- stuurd. Hier kan dan de vraag gesteld worden: "*Welke zichtbaar voordelen/ veranderingen ziet u sinds de start van Ede Doet in 2015?*" Waarna dezelfde outcomes worden voorgeschoteld als bij de initiatiefnemers (bijlage 2). Op deze manier kan worden vergeleken of de waar- den die de initiatiefnemers hopen of willen bereiken ook overeenkomen met de zichtbare veranderingen die de bewoners zien in hun directe omgeving. Zoals in par. 10.1 al is genoemd, zijn de straatinterviews met bewoners niet geheel betrouwbaar te noemen, omdat er op basis van het inwoneraantal van Ede ca. 87 mensen gesproken moesten op basis van de formule van Buijs (2019).

Het advies is daarnaast om een effectmeting te doen, waarbij er eerst een nulmeting wordt gedaan en door uitvoerig onderzoek de huidige situatie te beschrijven. Waarin wordt onderzocht wat de outcomes zijn geweest van de initiatieven op de straten, buurten en haar be- woners. Een aanvullende aanbeveling is dan ook om **de schaalscores van sociale cohesie, onderhoud van groen, kwaliteit van de fysieke leefomgeving, etc. (Zie figuur 41), die beschikbaar zijn op Ede in Cijfers, te koppelen aan de uitgevoerde initiatieven van Ede Doet.** Het doel van Ede Doet is om de sociale cohesie en leefbaarheid te stimuleren. Het zou interessant zijn om deze cijfers in GIS te vergelijken met de thema's van de uitgevoerde ini-

tiatieven van Ede Doet. Zodat kan worden gekeken of Ede Doet haar doel ook bereikt in Ede. De meeste recente cijfers zijn van 2017. Echter, sinds 2018 krijgen alle huishoudens in Ede een waardecheque. Het meest interessant is dus om de cijfers van 2013 of 2015 (het startjaar van Ede Doet) tegenover de cijfers van 2019 te leggen. Deze cijfers zijn echter nog niet beschikbaar.

3. Het beleid van de gemeente Ede koppelen aan de maatschappelijke waarde van bewonersinitiatieven.

Het moet voor de gemeente makkelijker zijn om meer budget in Ede Doet te stoppen als ook blijkt dat de initiatieven bijdragen aan lange termijn doelen zoals deze in het bestuursakkoord, gebiedsagenda en de stadsvisie 2030 gegeven zijn. Het advies is dan ook om deze stukken naast de waarden van bewonersinitiatieven te leggen.

4. Een actorenanalyse maken van bedrijven en organisaties die als sponsor aan Ede Doet gekoppeld zouden kunnen worden.

Zoals in hoofdstuk 7 al is aangegeven, is het advies om sociaal ondernemerschap onder bedrijven en organisaties binnen Ede te stimuleren. Het advies voor een vervolgonderzoek is dan ook om een actorenanalyse te maken van bedrijven en organisaties in Ede die een bijdrage zouden willen leveren via Ede Doet.



BIBLIOGRAFIE

- Andriessen, A. (2011). Veldprobleem, Kennisprobleem en Deelvragen in J. van Aken en D. Andriessen (red). Handboekontwerpgericht wetenschappelijk onderzoek. Den Haag, 2011
- Ankeren, M. v., Tonkens, E., & Verhoeven, I. (2010). Bewonersinitiatieven in de krachtwijken van Amsterdam . Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.
- Archer, I. (2016, April 21). Wat is customer journey mapping en wat zijn de ontwikkelingen? Opgehaald van Marketing facts : <https://www.marketingfacts.nl/berichten/wat-is-customer-journey-mapping-en-wat-zijn-de-ontwikkelingen>
- Biemans, R. (2018, April 5). Wat is je initiatief waard? Opgehaald van Dokter Biemans : <https://www.dokterbiemans.nl/single-post/2018/04/05/Wat-is-je-initiatief-waard->
- Blanken, M., Dagevos, J., Smeets, R., Smulders, M., Vermeulen, P., & Vinckx, K. (2016). Sociale veerkracht in Brabant. Tilburg : Provincie Noord-Brabant .
- Bourgon, J. (2009). New Governance and Public Administration: Towards a Dynamic Synthesis. Paper presented for the 2099 Anzsog conference, Canberra, Australia, 24 February.
- Bourgon, J. (2011). A New Synthesis of Public Administration: Serving in the 21st Century (Queen's Policy Studies). Montreal: McGill- Queen's University Press.
- Bruis Advies . (2018). Crowdfundplatform. Opgehaald van Website van Bruis Advies: <http://www.bruisadvies.nl/crowdfundplatform/>
- Buijs, A. (1997). Statistiek om mee te werken. Houten: Educatieve Partners Nederland .
- Centraal Bureau voor Statistiek (CBS). (2016). Standaard onderwijsindeling. Den Haag: CBS.
- Centraal Bureau voor Statistiek (CBS). (2018). CBS Buurten 2018. Geraadpleegd van <https://www.pdok.nl/-/datas-et-cbs-wijken-en-buurten-2018>
- Checkmarket . (2019). Steekproefcalculator. Opgehaald van Checkmarket: <https://nl.checkmarket.com/steekproefcalculator/>
- De Rekenkamer. (2018). Subsidies Maatschappelijke en bewonersinitiatieven (Bestuurlijk rapport). Amsterdam: Rekenkamer Amsterdam.
- De Rekenkamer. (2018). Subsidies Maatschappelijke en bewonersinitiatieven (Onderzoeksrapport). Amsterdam : Rekenkamer Amsterdam.
- Denters, B., Tonkens, E., Verhoeven, I., & Bakker, J. (2013). Burgers maken hun buurt . Den Haag: Platform 31.
- Dijk, K. (2014). Burgerinitiatieven: Een onderzoek naar maatschappelijke burgerinitiatieven in de ruimtelijke planning. Rotterdam: KuiperCompagnons.
- Ede Doet. (2018, februari). Info over Ede Doet. Opgehaald van Website van Ede Doet: <https://www.ededoet.nl/information.php>
- Engbersen, R., Fortuin, K., & Hofman, J. (2010). Bewonersbudgetten, wat schuift het? Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- Gameren, R. v. (2011). Stadsontwikkeling als planproces. R. van Gameren Ontwikkelmanagement.
- Gemeente Ede. (2015). Subsidieregeling buurtactiviteiten en wijk- en dorpsraden. Ede: Gemeente Ede.
- Gent, M. v., Horssen, C. v., Mallee, L., & Slotboom, S. (2008). De participatieladder: Meetlat voor het participatiebudget. Amsterdam: Regioplan.
- Ham, P. d. (2012). De Buurt. Best Belangrijk. Delft: TU Delft.
- Igalla, M., Edelenbos, J., & Meerkerk, I. v. (2017). Impactmeting Delfshaven Coöperatie - Rapport van eerste resultaten. Rotterdam : Erasmus University.
- Kaplan, S. A., & Garrett, K. E. (2005). The use of logic models by community-based initiatives. Elsevier, 167–172.
- Kleinhans, R. (2018, Maart 28). Nieuwe colleges moeten burgerinitiatieven niet door boekhoudkundige bril bekijken. Opgehaald van Sociale vraagstukken: <https://www.socialevraagstukken.nl/nieuwe-colleges-moeten-burgerinitiatieven-niet-door-boekhoudkundige-bril-bekijken/>
- Meijer, H., Reijndorp, A., & Heer, J. D. (1981). Over sociaal-democratie en Volkshuisvesting. Delft: DUniversity Press.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (2010). Help een burgerinitiatief. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- 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.
- Nixon, A. (2012, September 23). Inputs, Outputs, Outcomes and Impacts. Opgehaald van Instances of Impact: <https://instact.wordpress.com/tag/impact/>
- Noort, D. (2018). Gangmakers van Rotterdam. Rotterdam: Bruis Advies.
- Salverde, I., Pleijte, M., & Dam, R. v. (2014). Meervoudige democratie. Wageningen : Alterra Wageningen UR.
- Steen, M., Scherpenisse, J., Hajer, M., Van Gerwen, O.-J.,

& Kruitwagen, S. (2014). Leren door doen; overheidsparticipatie in een energieke samenleving. Den Haag: Planbureau voor leefomgeving .

Stichting Movisie. (2013). Burgerinitiatieven en de basisfuncties vrijwilligerswerk. Movisie, 1.

Toffoletto, E. (2013, September 24). Klantbinding met de 'peak-end rule': zo zorg je voor de beste ervaringen. Opgehaald van FrankWatching: <https://www.frankwatching.com/archive/2013/09/24/klantbinding-met-de-peak-end-rule-zo-zorg-je-voor-de-beste-ervaringen/>

Tonkens, E., & Kroese, G. (2009). Bewonersparticipatie via vouchers: democratisch of activerend? . Den Haag: Ministerie van VROM.

Tonkens, E., & Verhoeven, I. (2011, Oktober 12). Bewonersinitiatieven zijn geen geldverspilling. Sociale vraagstukken.

Tonkens, E., Trappenburg, Margo, Hurenkamp, M., & Schmidt, J. (2015). Montessori Democratie. Amsterdam: University Press B.V.

Tonkens, E., Verhoeven, & Imrat. (2011). Bewonersinitiatieven: proeftuin voor partnerschap tussen burgers en overheid. 2011: Universiteit van Amsterdam .

Verloove, J. (2018). De dilemma's van een bewonersinitiatief. Movisie .

W.K. Kellogg Foundation. (2004). Logic Model Development Guide. Battle Creek, Michigan: W.K. Kellogg Foundation.

Walvaren, G. (2013). Een lerend perspectief op sociaal ondernemerschap. In E. Sterk, M. Specht, & G. Walvaren, Sociaal ondernemerschap in de participatiesamenleving (pp. 168-170). Antwerpen - Apeldoorn: Garant .

Wójcicka, D. (2018, September 9). 10 most interesting examples of Customer Journey Maps. Opgehaald van Blog Uxeria : <http://blog.uxeria.com/en/10-most-interesting-examples-of-customer-journey-maps/>

Interviews

Bie, A. d. (2019, Maart 19). Klantreis bewonersinitiatieven gemeente Capelle aan den IJssel. (M. v. Kuilenburg, & M. Bissessar, Interviewers)

Boortman, R. (2019, April 11). Effect van Ede Doet en bewonersinitiatieven . (M. v. Kuilenburg, Interviewer)

Bouwman, M. (2019, April 11). Effect van Ede Doet en de bewonersinitiatieven. (M. v. Kuilenburg, Interviewer)

Briemen, M. v. (2019, februari 27). Klantreis methodiek Ede Doet. (M. v. Kuilenburg, Interviewer)

Hartogh, M. d. (2019, maart 11). Klantreis bewonersinitiatieven gemeente Rotterdam . (M. v. Kuilenburg, Interviewer)

Eerland, D. (2019, Februari 25). Outcomes en impact van bewonersinitiatieven . (M. v. Kuilenburg, Interviewer)

Keijzer, R. d. (2019, Maart 4). Klantreis bewonersinitiatieven gemeente Ede. (M. v. Kuilenburg, Interviewer)

Penterman, J. (2019, Maart 14). Klantreis bewonersinitiatieven gemeente

