

Terugkoppeling bij initiatieven



Onderzoek en Business Intelligence



Gemeente
Rotterdam

Wie zijn wij?

Onderzoek en Business Intelligence
is een afdeling binnen de gemeente Rotterdam.

De afdeling verzamelt informatie en doet onderzoek voor het maken en uitvoeren van beleid door de gemeente Rotterdam. Het onderzoek gaat over onderwerpen als gezondheid, zorg, onderwijs, re-integratie, demografie, ruimtelijke ordening en veiligheid. Soms is de gemeentelijke organisatie het onderwerp, vaker gaat het over de stad en haar bewoners. Het doel is steeds om met deze verzamelde kennis het beleid en de bedrijfsvoering van de gemeente te verbeteren.

Auteurs



Susan Brand



Laura Hoekstra

Colofon

Gemeente Rotterdam, afdeling Onderzoek en Business Intelligence (OBI)

Datum: 20 juni 2022
Projectnummer: 8235
Vragen: onderzoek@rotterdam.nl
Meer informatie: onderzoek010.nl
Afbeeldingen: Robin Utrecht, Ernst Wagenveld



**Gemeente
Rotterdam**

Samenvatting

Uit onderzoek blijkt dat een minderheid van de initiatiefnemers tevreden is met de terugkoppeling die zij krijgen vanuit de gemeente. Op 26 november 2020 is de motie: 'Streven naar meer tevredenheid onder Rotterdamse initiatiefnemers' aangenomen. In deze motie is vastgelegd dat de gemeente moet komen met een concrete streefwaarde voor de tevredenheid van Rotterdamse initiatiefnemers op het gebied van terugkoppeling van de gemeente tijdens het samenwerkingsproces.

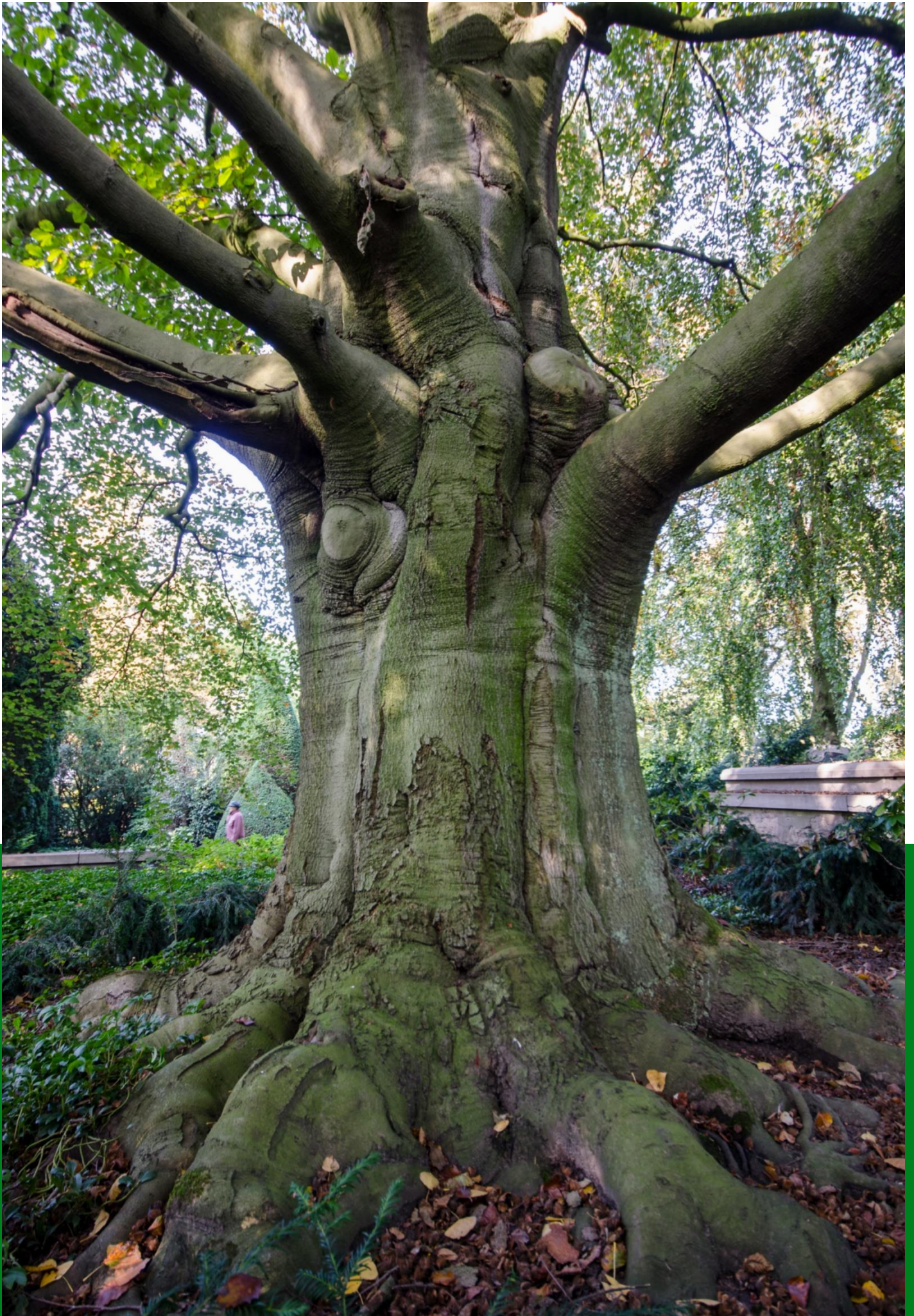
Op zoek naar relevante variabelen om de tevredenheid van Rotterdamse initiatiefnemers te meten, hebben we hen geïnterviewd. Daarbij is ook gebruik gemaakt van een door OBI ontwikkelde scorekaart. In de interviews is ook ingegaan op de vraag hoe initiatiefnemers staan tegenover de inzet van de scorekaart ter beoordeling van de samenwerking met de gemeente. Alle initiatiefnemers uit dit onderzoek hebben hun initiatief ingediend via het in 2020 opgerichte initiatievenloket.

De ervaringen van initiatiefnemers met de gemeentelijke dienstverlening bleken divers en varieerden van heel positief tot heel negatief. Dit onderzoek maakt inzichtelijk dat het zorgvuldig evalueren van de ervaringen van initiatiefnemers complex is en vraagt om meer stroomlijning in het proces van behandeling en begeleiding van initiatieven. De tevredenheid van initiatiefnemers is op dit moment (te) afhankelijk van de specifieke gemeentelijke contactpersonen die zij krijgen toegewezen.

Op basis van dit onderzoek is het niet mogelijk om een concrete streefwaarde voor de tevredenheid van Rotterdamse initiatiefnemers te formuleren. Het onderzoek geeft wel handvatten om de scorekaart verder door te ontwikkelen zodat deze op termijn de tevredenheid van initiatiefnemers op kwantitatieve wijze kan monitoren.

Inhoud

1	Inleiding	5
1.1	Aanleiding	5
1.2	Doel- en vraagstellingen	6
2	Methode	8
3	Scorekaart	10
4	Wie zijn de initiatiefnemers?	14
5	Indienen van een initiatief	16
6	Contact met initiatievenloket	18
7	Steun krijgen vanuit de gemeente	20
8	Kansen en perspectieven	22
9	Conclusies	23
10	Aanbevelingen	26
	Bijlage A	28



1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Het Rotterdamse college streeft ernaar om burgers significant meer te betrekken bij hun leefomgeving en burgerinitiatieven te stimuleren. Uit verschillende onderzoeken komt naar voren dat de terugkoppeling naar initiatiefnemers beter kan. Dit blijkt o.a. uit het rapport van de Rekenkamer Rotterdam (2020): 'Burgers op de bres'¹, onderzoek naar de gemeentelijke ondersteuning van burgerinitiatieven' en het rapport van de gemeentelijke ombudsman: 'Wees welkom' (2020²) over de bejegening van initiatiefrijke burgers. Naar aanleiding van deze rapporten zijn er door de Rotterdamse gemeenteraad diverse aanbevelingen aangenomen. Deze aanbevelingen sluiten aan bij de door de gemeente in gang gezette ontwikkeling om projecten als "De Betrokken Stad"³, "Werken in Stad en Wijk"⁴ en "De Wijk aan Zet!"⁵ te versterken. De aanbevelingen uit deze rapporten worden momenteel uitgewerkt met vertegenwoordigers vanuit alle clusters via de aanpak: "Rotterdam Regelt"⁶.

Ook uit gemeentelijke enquête-data (omnibus enquête 2020⁷) blijkt dat slechts 40% van de Rotterdamse initiatiefnemers positief is over de terugkoppeling van de gemeente tijdens het samenwerkingsproces. Hoewel de gemeente burgerparticipatie op verschillende manieren stimuleert heeft ze hier geen concrete streefwaarden aan verbonden. Op 26 november 2020 is de motie: 'Streven naar meer tevredenheid onder

Rotterdamse initiatiefnemers"⁸ aangenomen. In deze motie is vastgelegd dat de gemeente moet komen met een concrete streefwaarde voor de tevredenheid van Rotterdamse initiatiefnemers op het gebied van terugkoppeling van de gemeente tijdens het samenwerkingsproces. De streefwaarde moet worden voorgelegd aan de raad en er moet een plan van aanpak worden opgesteld hoe het college deze streefwaarden wil bereiken.

Initiatievenloket

Burgerinitiatieven kunnen via verschillende wegen worden ingediend bij de gemeente. Eén van de plekken waar initiatiefnemers kunnen aankloppen is het Rotterdamse initiatievenloket dat sinds 2020 in werking is. Gekoppeld aan dit loket is het bijbehorende initiatieventeam met vertegenwoordigers vanuit alle gemeentelijke clusters. Deze trekkers van participatie-instrumenten en subsidies komen maandelijks bij elkaar. Het initiatieventeam zorgt ervoor dat een initiatief bij de juiste regeling/ afdeling belandt of regelt zelf een contactpersoon als het initiatief niet binnen de standaard kaders past.

Het projectplan "Rotterdam Regelt" beschrijft de doorontwikkeling van het initiatievenloket en het initiatieventeam, daarbij zijn ook de aanbevelingen van de Rekenkamer en Ombudsman meegegenomen. In 2020 hebben tientallen Rotterdammers gebruik gemaakt van het initiatievenloket om ideeën, klachten (klachten waren niet het doel maar deze kwamen wel binnen) en initiatieven in

¹ Rekenkamer Rotterdam (2020). *Burgers op de bres. Onderzoek naar de gemeentelijke ondersteuning van burgerinitiatieven*. Rekenkamer Rotterdam: oktober 2020. <https://rekenkamer.rotterdam.nl/wp-content/uploads/2020/10/R.O.18.05-burgers-op-de-bres.pdf>

² Gemeentelijke ombudsman (2020). *Wees welkom. Een onderzoek naar de bejegening van initiatiefrijke burgers*. Rotterdam: oktober 2020

³ www.magazines.rotterdam.nl/betrokkenstad21-22

⁴ PvA Werken in stad en wijk DEF 27-01-2021.pdf (rotterdam.nl)

⁵ <https://rio.rotterdam.nl/Files/OrganisatieontwikkelingSO/5.%20Wijk%20aan%20Zet/Implementatieplan%20Wijk%20Aan%20Zet.pdf>

⁶ Rotterdam Regelt (2022). *Verbeterende dienstverlening aan initiatiefrijke Rotterdammers en impactondernemers*. Rotterdam: februari 2022

⁷ Omnibus enquête (2020). Rotterdam.

⁸ Motie "Streven naar meer tevredenheid onder Rotterdamse initiatiefnemers" - 20bb017958

te dienen. De klachten zijn hierbij overgedragen naar 14010⁹. De initiatieven waarvoor al een reguliere behandelingsprocedure bestaat, krijgen vanuit die procedure een vaste contactpersoon en begeleiding. Voor de overige initiatieven wordt vanuit het initiatieventeam een vaste contactpersoon aangewezen voor verdere begeleiding.

Het initiatievenloket is een emailadres met een backoffice van vertegenwoordigers uit de gemeentelijke clusters. Bij de start van het loket was er sprake van sterke onderbezetting waardoor het de gemeente niet altijd lukte om indieners een snelle terugkoppeling te geven bij vragen of ideeën. Dit probleem is opgepakt maar de capaciteit van het loket is nog altijd niet geheel toereikend. Het komt ook op andere plekken in de gemeentelijke organisatie voor dat er vanwege een gebrek aan capaciteit en/of prioriteit geen snelle terugkoppeling aan initiatiefnemers kan worden gegeven. Ambtenaren die zich bezighouden met burgerinitiatieven zijn hiervoor niet vrijgesteld. Zij doen dit naast hun reguliere werk. De gemeente Rotterdam streeft ernaar om het initiatievenloket door te ontwikkelen en de backoffice efficiënter te laten functioneren.

Binnen de gemeente Rotterdam wordt gewerkt met diverse data-scorekaarten om gemeentelijke diensten te beoordelen. Data kunnen volgens Movisie (2020¹⁰) worden gebruikt om de leer- en verbetercyclus van een organisatie te versterken. Het is behulpzaam om te onderzoeken hoe initiatiefnemers de dienstverlening van de gemeente zouden scoren en hoe zij de evaluatie met behulp van een data-scorekaart ervaren. Wellicht kan een scorekaart in de toekomst behulpzaam zijn bij het monitoren van en het opstellen van een streefwaarde als het gaat om de beoordeling van de terugkoppeling vanuit de gemeente door initiatiefnemers. Er bestaat geen gevalideerde data-

scorekaart om de terugkoppeling bij initiatieven te beoordelen. Daarom is er voor dit onderzoek door OBI zelf een data-scorekaart samengesteld. De gebruikte scorekaart met de daarbij horende resultaten is opgenomen in bijlage 1.

1.2 Doel- en vraagstellingen

Doelstelling

Het doel van het onderzoek is om in kaart te brengen hoe initiatiefnemers de gemeentelijke dienstverlening ervaren en hoe zij staan tegenover de inzet van de scorekaart ter beoordeling van de samenwerking met de gemeente. Met deze informatie kan de motie van de raad worden beantwoord en bepaald worden hoe de tevredenheid van initiatiefnemers kan toenemen. Het onderzoek kan handvatten geven hoe de dienstverlening aan hen kan worden verbeterd en hoe het proces in de toekomst efficiënter kan worden ingericht.

Onderzoeksvragen

Hoofdvraag:

Hoe ervaren en scoren diverse betrokkenen de dienstverlening aan initiatiefnemers vanuit het Rotterdamse initiatievenloket en andere gemeentelijke professionals en op welke manier stimuleert of belemmert deze dienstverlening Rotterdamse initiatiefnemers bij het realiseren van hun ideeën?

⁹ 14010 is het servicenummer van de gemeente Rotterdam: <https://www.rotterdam.nl/bestuur-organisatie/bellen/>

¹⁰ Movisie (2020). *Monitoren in het sociaal domein, bekeken vanuit de praktijk. Hoe volgen professionals de resultaten van hun werk en wat betekent dit voor zinvolle monitoring?* Utrecht: december 2020. <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2020-12/Monitoring-in-het-sociaal-domein-bekeken-vanuit-de-praktijk.pdf>

Deelvragen:

1. Hoe verloopt de dienstverlening aan initiatiefnemers volgens de leden van het initiatieven-team en overige betrokken gemeentelijke partijen?
2. Welke kansen en knelpunten ervaren Rotterdamse initiatiefnemers bij het realiseren van een initiatief?
3. Hoe ervaren Rotterdamse initiatiefnemers het contact met en de terugkoppeling vanuit het initiatievenloket en andere gemeentelijke professionals?
4. Hoe ervaren Rotterdamse initiatiefnemers de inzet van de scorekaart ter beoordeling van de samenwerking met de gemeente?

2 Methode

Kwantitatief en kwalitatief onderzoek

Er is gekozen om in dit onderzoek kwantitatieve en kwalitatieve methoden te combineren. Via de scorekaart is cijfermatig gemeten hoe de initiatiefnemers de gemeentelijke dienstverlening beoordelen. Door middel van interviews is vervolgens doorgevraagd op de ervaringen van initiatiefnemers en de leden van het initiatieventeam.

Werving respondenten

Voor dit onderzoek zijn in eerste instantie 36 initiatiefnemers benaderd. Dit zijn allemaal initiatiefnemers die de afgelopen twee jaar een initiatief hebben ingediend bij het initiatievenloket en wiens persoonlijke gegevens traceerbaar waren. Initiatiefnemers die alleen contact opnamen bij het initiatievenloket omdat zij vragen of klachten hadden zijn uitgesloten in het onderzoek. Ook zijn initiatiefnemers alleen benaderd als de initiatiefnemer zelf een actieve rol zou kunnen spelen bij de realisatie van het initiatief (los van of dit feitelijk is gebeurd).

Een deel van de benaderde initiatiefnemers was niet telefonisch of per mail bereikbaar. Andere initiatiefnemers noemen verschillende redenen om niet mee te willen werken aan een interview:

- Het initiatief is recent ingediend. Er is op dit moment te weinig informatie voor een interview.
- De initiatiefnemer kreeg direct na het indienen een reactie van de gemeente met het antwoord dat het initiatief niet kan worden uitgevoerd.
- Het initiatief is langer geleden ingediend (zo'n twee jaar) waardoor de initiatiefnemer (zelf benoemt dat hij/zij) zich weinig meer herinnert van het proces.
- De ervaring(en) met de gemeente zijn slecht. Het kan hierbij zowel gaan om de

ervaringen met het indienen van een initiatief, maar ook om andere ervaringen met gemeentelijke professionals. Deze initiatiefnemers willen geen tijd besteden aan een interview. Er is bij hen weinig vertrouwen dat er in de toekomst iets verbetert wat betreft het contact met de gemeente.

- Vier initiatiefnemers benoemen dat zij überhaupt nooit een terugkoppeling hebben gekregen van de gemeente of hier nog steeds op wachten. Zij hebben na maanden en soms jaren wachten nooit een reactie gekregen op hun ingediende initiatief.

Interviews

Om inzicht te krijgen in de ervaringen van initiatiefnemers spraken we in oktober en november 2021 met 18 initiatiefnemers. De interviews vonden gedeeltelijk face-to-face en gedeeltelijk via Teams plaats en duurden zo'n 30-60 minuten. Natuurlijk zijn er veel meer Rotterdammers die de afgelopen twee jaar een initiatief hebben ingediend via een andere gemeentelijke weg. In dit onderzoek beperken wij ons echter tot initiatiefnemers die contact hebben gelegd met het initiatievenloket.

Topiclijst

Bij de samenstelling van de definitieve topiclijst voor de interviews zijn verschillende aspecten van de gemeentelijke dienstverlening meegenomen. Vervolgens zijn de scores die naar voren kwamen via de meting met de data-scorekaart gebruikt voor het stellen van verdiepende vragen tijdens de interviews. Er is door de onderzoeker doorgevraagd wat maakte dat deelnemers juist positief of negatief waren over een bepaald aspect van de dienstverlening.

Analyse

Voorafgaand aan het interview ontving de initiatiefnemer een informatiebrief en ondertekende deze een informed-consent formulier waarmee hij of zij toestemming gaf voor het gebruik van diens gegevens. Als dank voor het interview ontving de initiatiefnemer na afloop een VVV-bon. De interviews zijn getranscribeerd door een transcriptiebureau. Hierna zijn de transcripten door de onderzoekers geanalyseerd met het programma Atlas-TI.

Kwaliteit

Omdat niet iedereen wilde of kon meewerken aan een interview zijn er mogelijk bepaalde perspectieven buiten beeld gebleven, bijvoorbeeld van initiatiefnemers met zeer negatieve ervaringen. Ook is het goed om te vermelden dat initiatiefnemers die bij het initiatievenloket aankloppen waarschijnlijk andere ervaringen hebben dan initiatiefnemers die via een andere gemeentelijke ingang (OpZoomer Mee etc.) een initiatief indienen. De ervaringen van de laatste groep zijn volgens leden van het initiatieventeam mogelijk positiever, omdat er voor bepaalde langer bestaande

gemeentelijke ingangen inmiddels heldere procedures zijn waar bovendien voldoende gemeentelijke capaciteit beschikbaar is.

Groepsgesprek leden initiatieventeam

In eerste instantie was het plan om verschillende gemeentelijke professionals die betrokken zijn bij de dienstverlening aan initiatiefnemers te interviewen. Halverwege het onderzoek bleek dat het adviesbureau Hiemstra & De Vries samen met ambtenaren binnen de gemeente Rotterdam bezig was met een advies rondom de organisatie van het initiatievenloket en de gemeentelijke processen daaromheen. Om die reden is ervoor gekozen om de focus van dit onderzoek bij het perspectief van de initiatiefnemers zelf te houden. In plaats van individuele interviews met gemeentelijke professionals is gekozen voor een groepsgesprek met vier leden van het initiatieventeam over het gebruik van de scorekaart. Er is daarbij ingegaan op wat er nodig is om de tevredenheid van initiatiefnemers te vergroten en op een valide wijze te kunnen monitoren.



3 Scorekaart

Naast medewerking aan een interview is aan alle initiatiefnemers gevraagd een data-scorekaart in te vullen. Deze scorekaart meet de tevredenheid van initiatiefnemers met de dienstverlening van de gemeente Rotterdam. De gebruikte scorekaart is door OBI samengesteld op basis van gesprekken met en documenten die zijn aangeleverd door de opdrachtgever.

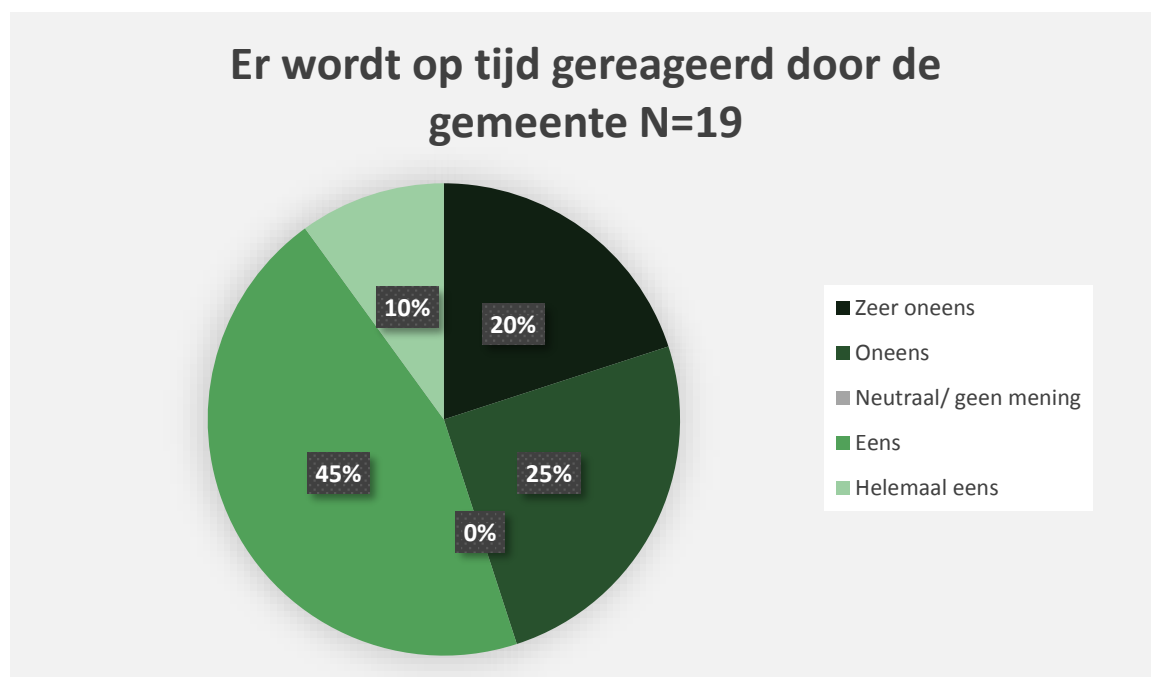
Enkele initiatiefnemers die niet mee wilden werken aan een interview waren wel bereid om de scorekaart in te vullen. Een paar andere geïnterviewde initiatiefnemers gaven aan dat zij juist de scorekaart niet wilden invullen. Zij vonden het invullen van deze kaart te onpersoonlijk en te nietszeggend.

De initiatiefnemers hebben voorafgaand aan het interview de scorekaart ingevuld. Op die manier kon de onderzoeker gedurende het interview doorvragen naar de ervaringen met en het gebruiksgemak van dit instrument (naast het bevragen van de ervaringen

met de gemeentelijke dienstverlening). In totaal is de scorekaart ingevuld door 19 initiatiefnemers in de maanden oktober en november 2021.

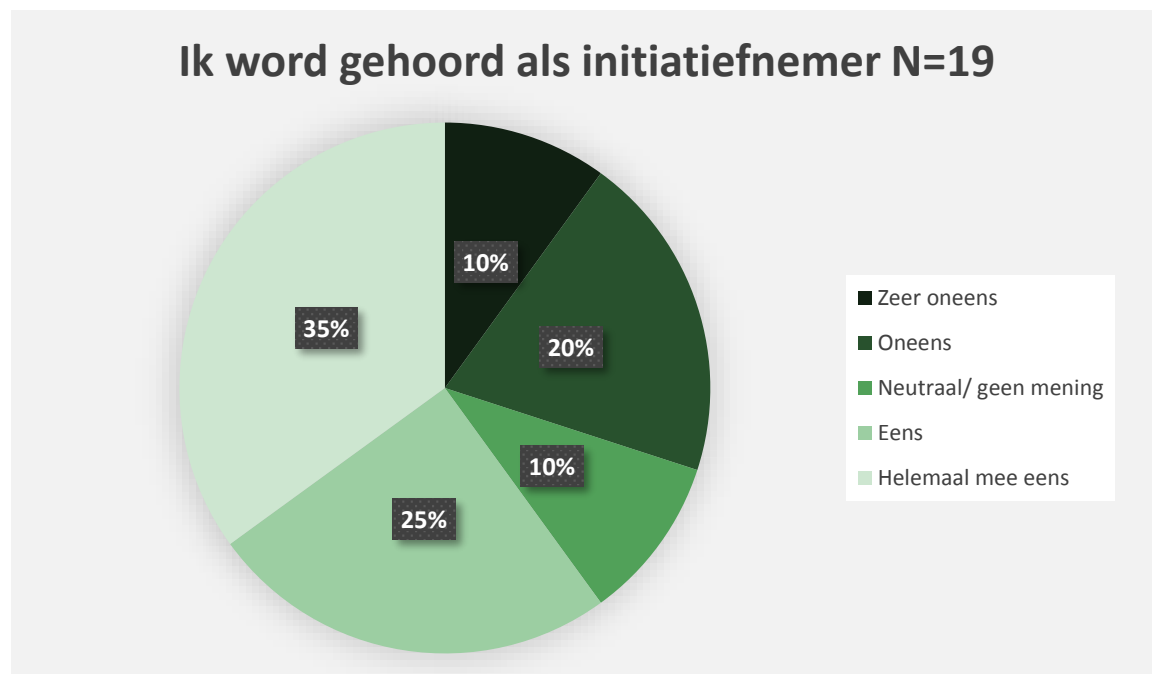
Scoren van de gemeentelijke dienstverlening

De resultaten die naar voren komen via de scorekaart (n=19) zijn opgenomen in bijlage 1 van dit onderzoeksrapport. Door de geringe respons op de scorekaart kunnen deze cijfers niet worden gegeneraliseerd naar de ervaringen van alle initiatiefnemers. Wel geeft de scorekaart een indicatie van hoe divers initiatiefnemers het contact met de gemeente beoordelen. Uit de scorekaart komen zeer wisselende ervaringen van initiatiefnemers met de gemeentelijke dienstverlening naar voren. Zo blijkt uit figuur 1 dat 55 % van de respondenten het eens of zeer eens is met de stelling dat er op tijd wordt gereageerd door de gemeente terwijl 45% van de respondenten het hiermee oneens of zeer oneens is.



Figuur 1

Verder blijkt uit figuur 2 dat 60% van de initiatiefnemers zich gehoord of zeer gehoord voelt door de gemeente, 10% dit neutraal beoordeelt en 30% zich niet of helemaal niet gehoord voelt.



Figuur 2

Over een aantal onderdelen bij de gemeente zijn de initiatiefnemers over de hele linie negatiever. Zo vindt slechts 5% van de initiatiefnemers de besluitvormingsprocedures rondom initiatieven helder en geeft 15% aan door de gemeente gekoppeld te zijn aan soortgelijke initiatieven. Het is daarbij goed om te benoemen dat er binnen Rotterdam niet altijd al soortgelijke initiatieven bestaan. De overige resultaten die naar voren komen via de scorekaart zijn terug te lezen in bijlage 1.

De scorekaart als instrument

De meeste initiatiefnemers geven aan dat zij een scorekaart niet ideaal vinden om hun mening te geven over de gemeentelijke dienstverlening. Initiatiefnemers stoppen veel tijd, moeite en energie in een initiatief en hebben behoefte aan een persoonlijk gesprek. Zij waarderen het als iemand hen via een kort telefonisch gesprek te woord staat.

‘Een gesprek blijft altijd persoonlijker dan via e-mail heen en weer formaliseren. En je kan zo meer uitleggen dan met een e-mailtje.’

‘Uiteindelijk kan je van alles interpreteren uit die vragenlijst, terwijl ik daarmee toch meer wil zeggen en ik dat nu niet heb kunnen doen. En misschien heb ik de vraag niet zo geïnterpreteerd als jullie hem stellen. Nu kan ik navragen, wat bedoel je daarmee, wat bedoel je precies?’

De gestelde vragen zijn voor de initiatiefnemers helder. Wel missen zij de mogelijkheid om toelichting te geven op hun antwoorden. Soms hebben initiatiefnemers positieve ervaringen met één contactpersoon maar negatieve ervaringen met een tweede contactpersoon en weten zij daarom niet hoe zij een vraag moeten beantwoorden.

Onderscheid tussen een kort en lang traject

Initiatiefnemers die een eenvoudig verzoek indienen dat binnen enkele maanden kan worden opgepakt en uitgevoerd of waarvan snel duidelijk is dat het initiatief niet kan worden uitgevoerd, zijn positiever over de gemeentelijke dienstverlening. Juist initiatiefnemers die een (snelle) 'nee' kregen van de gemeente met goede uitleg zijn tevreden. De tevredenheid van de initiatiefnemers met de gemeentelijke dienstverlening staat daarmee in dit onderzoek geheel los van de vraag of een initiatief daadwerkelijk wordt uitgevoerd.

Bij een complexer initiatief waarbij verschillende contactpersonen betrokken zijn en waarbij het proces (de beoordeling van een initiatief) langer duurt (drie maanden tot meer dan een jaar) zijn initiatiefnemers minder tevreden. Hoe complexer een traject is hoe sneller er ook dingen mis kunnen gaan en hoe meer capaciteit en deskundigheid dit vanuit de organisatie vraagt. Een initiatiefnemer die met veel verschillende mensen moet schakelen heeft meer kans om op een bepaald moment in het traject negatieve ervaringen op te doen.

Bij de scorekaart zou het goed zijn om op te nemen of de initiatiefnemer een kort of langer traject heeft gehad en of het initiatief daadwerkelijk wordt of is uitgevoerd. Door een (te) algemene scorekaart te gebruiken kan een vertekening ontstaan waardoor niet naar voren komt dat één specifieke groep initiatiefnemers tevreden of juist ontevreden is.

Leden van het initiatieventeam over de scorekaart

In een groepsgesprek is met leden van het initiatieventeam gesproken over het inzetten van een scorekaart om de tevredenheid van initiatiefnemers met de gemeentelijke dienstverlening te meten. Daarbij kwamen ook de voorwaarden voor verbetering van de gemeentelijke dienstverlening aan initiatiefnemers aan de orde.

De voor dit onderzoek gebruikte scorekaart wordt door de leden van het initiatieventeam te complex en talig bevonden. Mogelijk zijn er ook initiatiefnemers die de Nederlandse taal minder goed beheersen. Ook zouden er minder items moeten worden getoetst. Het gebruik van smileys, kleuren en het vereenvoudigen van het taalgebruik (toetsen op B1 niveau) zou de toegankelijkheid van de scorekaart kunnen vergroten.

Ook de leden van het initiatieventeam geven de voorkeur aan het zowel kwantitatief (via een scorekaart) als kwalitatief (via een gesprek) monitoren van de ervaringen van initiatiefnemers. Bij voorkeur vindt het monitoren van de tevredenheid van initiatiefnemers, afhankelijk van de lengte van hun traject, op meerdere momenten plaats.

Aandachtspunt bij de evaluatie is dat deze door een onafhankelijk persoon van de gemeente wordt gedaan. Als de telefonische evaluatie wordt gedaan door een contactpersoon die betrokken is bij het realiseren van een initiatief geven de initiatiefnemers mogelijk geen eerlijke antwoorden.

Leden van het initiatieventeam over de gemeentelijke dienstverlening

Om de tevredenheid van initiatiefnemers over de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren, zijn volgens de leden van het initiatieventeam enkele aanpassingen nodig. Het is wenselijk dat een initiatiefnemer een vast contactpersoon heeft en dat de gemeente werkt met een volgsysteem. Ook zouden de gemeentelijke servicenormen duidelijk naar de initiatiefnemer moeten worden gecommuniceerd. Nu zijn initiatiefnemers vaak niet op de hoogte van het bestaan van de servicenormen.

Om initiatieven goed te kunnen begeleiden, is een brede vertegenwoordiging van de organisatie rond het initiatievenloket nodig, bijvoorbeeld één ingang per cluster die initiatieven uitzet naar verschillende afdelingen. Te denken valt aan 'makers' en 'scharrelambtenaren' die over de grens heen werken. Dit vraagt mensen die de organisatie door en door kennen en die een netwerk hebben. In de organisatie is er behoefte aan

communicatieve ambtenaren die op de hoogte zijn van verschillende regelingen rondom initiatieven en die veel contacten hebben in de verschillende wijken, aldus leden van het initiatieven-team. Op dit moment is hiervoor echter nog onvoldoende capaciteit.

4 Wie zijn de initiatiefnemers?

De initiatiefnemers die meegenomen zijn in dit onderzoek zijn een enorm diverse groep. Onder de initiatiefnemers bevinden zich o.a.:

- Jongeren
- Ouderen
- Kunstenaars
- Een boer
- Ondernemers
- Een uitwisselingsstudent die in Rotterdam woont
- Nederlanders die in het buitenland wonen
- Inwoners van andere gemeenten die een initiatief willen indienen in Rotterdam.

Behalve dat initiatiefnemers een diverse groep zijn, dienen zij ook diverse initiatieven in. Voorbeelden van ingediende initiatieven zijn:

- Het aanleggen van een bijenroute (een wandelpad met daaromheen planten die bevorderlijk zijn voor bijen)
- Het starten van een circulair ambachtscentrum
- Het vergroenen van de palen onder de metrobaan met klimplanten
- De aanleg van een grasveld en bomen
- De aanleg van een speeltuin in de buurt
- De aanleg van een hondenspeelveld in de buurt
- Een muurschildering op een gebouw in de stad
- Een gedicht op een gebouw in de stad
- Een jongerenproject voor kwetsbare jongeren in de wijk
- Plaatsen van Stolpersteinen in de wijk
- Het vinden van een locatie voor een padelbaan
- Aanleg van een watertap in de buurttuin
- Het realiseren van een intensiever samenwerkingsverband tussen de partnersteden Rotterdam en Keulen

De initiatiefnemer als actieve burger

Uit de interviews komt naar voren dat verschillende burgers die een initiatief indienen eerder voor de gemeente hebben gewerkt, politiek actief zijn geweest, actief zijn in hun buurt of hebben meegedaan met OpZoomer Mee. Het komt ook voor dat initiatiefnemers mensen in hun omgeving kennen die eerder een initiatief hebben ingediend. Vaak zijn zij door anderen of door hun eerdere ervaringen op het idee gekomen om een initiatief in te dienen. Soms heeft een wethouder of andere gemeentelijke professional hen uitgenodigd om een initiatief in te dienen:

‘Ja, we hadden toevallig een kennis daar bij de gemeente die zegt, als je nou wat wil ontwikkelen, er is een initiatievenloket en dan moet je die en die eens bellen, dan kan je misschien wat leuks verzinnen samen met de gemeente. En zo is het gegaan eigenlijk, want anders hadden wij niet eens geweten van het initiatievenloket.’

‘Dus ik heb eigenlijk met een wethouder contact gehad die ik nog kende vanuit Lansingerland. Die heb ik gevraagd hoe moet ik nou zo'n proces aanvliegen? En toen gaf zij ook de tip van, je hebt hier sites voor, probeer het via die wegen, dat is handig.’

Voor de meeste initiatiefnemers is dit de eerste keer dat zij een initiatief indienen bij de gemeente. Een enkeling heeft dit al eerder gedaan.

De initiatiefnemer als expert

Sommige initiatiefnemers beschikken over specifieke expertise of ervaringsdeskundigheid waardoor zij met hun initiatief het verschil willen maken. Zij zijn bereid om (gratis) hun ervaring en deskundigheid met de gemeente te delen.

Een voorbeeld hiervan is een hondentrainer die graag met de gemeente wil meedenken over de inrichting van hondenveldjes. Vanuit haar ervaring als trainer denkt ze na over de belangen van de hond, de wijk, veiligheid en leefbaarheid bij het inrichten van plekken in de openbare ruimte:

‘Maar dat is precies wat ik zeg, ineens op papier leggen ze ergens een hondenveld aan zonder kennis van honden. Ik denk, dat zijn gewoon gemiste kansen. En ook als je vanaf het begin iemand erbij zet die inderdaad gewoon heel praktisch is ingericht en die weet hoe het werkt in de praktijk, dat scheelt zoveel problemen. Dat scheelt zoveel energie, werkstress en geld.’

Een ander voorbeeld gaat over een initiatiefnemer die de stad Rotterdam promoot in Keulen. Keulen heeft een stedenband met Rotterdam. De initiatiefnemer heeft veel contacten in Keulen en organiseert reizen van mensen uit Keulen naar Rotterdam.

‘Wij bruisen van energie en ik zie dat de andere verenigingen van de andere partnersteden nog meer energie hebben. En dan denk ik, als de gemeente Keulen ons ook al budget geeft, dan zou de gemeente Rotterdam toch ook iets moeten doen richting hun partnersteden. Wij willen Rotterdam uitstralen. En ik neem straks een groep van vijftig mensen mee naar Rotterdam, om Rotterdam te laten zien.’

Weer een ander voorbeeld is een man die door zijn ervaringsdeskundigheid ideeën heeft hoe hij probleemjongeren in de wijk waar hij woont kan helpen hun leven weer op de rit te krijgen. Door zijn grote netwerk in de buurt en ingangen bij jongeren kan hij contact leggen met Rotterdammers die voor de gemeente vaak buiten beeld blijven.

Uiteindelijk heeft dit initiatief geld gekregen van “Couleur Lokale¹¹”.

De ondernemer als initiatiefnemer

Verschillende ondernemers hebben een initiatief ingediend. Zij ervaren dat de gemeente hen nu niet altijd verder kan helpen met het realiseren van een sociaal project of een sociale onderneming, terwijl zij graag met de gemeente willen samenwerken. Het initiatievenloket is nu alleen bedoeld voor initiatiefnemers zonder winstoogmerk en worden doorverwezen naar de ondernemersbalie of “VoorGoed¹²” als zij een maatschappelijke component hebben. Ondernemers benoemen het gebrek aan mogelijkheden en ook het feit dat zij niet naar de juiste personen binnen de gemeente worden verwezen.

‘Maar er zijn zat, zeker wat kleinere bedrijven die gewoon initiatief hebben en zoiets hebben van, ik wil een bijdrage leveren aan dit onderwerp. En dat zou heel goed moeten kunnen. Maar je moet er met elkaar over sparren. En je moet eigenlijk één stap verder gaan dan nu het geval is. Want nu houdt het snel op aan de voorkant. En eigenlijk moet je een stap verder gaan. Wat kan zonder dat we de commerciële kant hiervan naar boven laten komen?’

Subsidie couleur locale | Rotterdam.nl¹¹

¹² <https://www.voorgoedagency.nl/>

5 Indienen van een initiatief

Toegankelijkheid van het initiatievenloket

Hoewel de geïnterviewde initiatiefnemers hun weg naar het initiatievenloket gevonden hebben, verwachten zij niet dat anderen hier automatisch in slagen. Het initiatievenloket is namelijk niet bij iedereen bekend en een digitaal loket is niet voor iedereen laagdrempelig en voldoende toegankelijk. Een aantal burgers geeft aan behoefte te hebben aan een loket of contactpersoon in hun eigen wijk als het gaat om burgerinitiatieven. Iemand uit Hoogvliet benoemt dat de Coolsingel voor veel burgers ver weg voelt:

‘Ik denk dat heel veel bewoners wel de weg weten naar Huis van de Wijk, of de Wijkwinkel, maar ze gaan niet heel snel naar de Coolsingel of naar de Rotterdam.’

Ook wordt een digitaal loket als minder toegankelijk ervaren voor mensen die de taal minder goed spreken, voor mensen die minder digitaal vaardig zijn of mensen die de voorkeur geven aan een persoonlijk gesprek.

‘Waarschijnlijk heeft iemand die minder vaardigheden heeft, juist die ambtenaar nodig die hem begrijpt, of haar begrijpt. Om het initiatief duidelijker te maken in de taal die ambtenaren gewend zijn. Dat lijkt mij een hele gezonde start, dat je in je eigen wijk terecht kunt in zo’n Huis van de Wijk.’

Meer bekendheid via social media zou het ook toegankelijker maken om een initiatief in te dienen. Dit zou er ook voor kunnen zorgen dat ook meer jongeren op het idee komen om een initiatief in te dienen.

‘I don’t know if Rotterdam municipality has an Instagram account, maybe even making it able for people to approach there. I mean, Facebook is still a thing, but Instagram is the thing, so people want to fastly check something out, it might become very convenient there.’

Iets anders wat door initiatiefnemers wordt gemist zijn voorbeelden en succesverhalen van eerder ingediende initiatieven (ook al worden er voorbeelden van initiatieven genoemd op de site van het initiatievenloket). Dit geeft initiatiefnemers een concreter beeld van wat zij kunnen verwachten als zij een initiatief indienen.

‘Het is heel gaaf om te lezen dat als er een initiatief is geweest daar impact uit gekomen is. Ik denk dat je daar meer mensen enthousiast mee kan maken en veel meer kan laten zien wat je als gemeente kan betekenen.’

Wat is een initiatief wel en wat is het niet?

Voor sommige initiatiefnemers is het niet duidelijk wat de gemeente verstaat onder een burgerinitiatief. Het komt regelmatig voor dat burgers een initiatief indienen wat volgens de definities van de gemeente helemaal geen initiatief is.

Sommige initiatiefnemers zijn van mening dat zij een goed idee hebben en verwachten dat de gemeente dit gaat uitvoeren zonder dat zij zelf een rol hebben in het uitvoeringproces. Verkeerde verwachtingen over de rollen en verantwoordelijkheden van de gemeente en de initiatiefnemer in het proces zorgen voor teleurstellingen.

Een voorbeeld hiervan is een kunstenaar die een initiatief indient, maar geen rol wil in de uitvoering van het initiatief. Het resultaat is dat haar initiatief niet wordt gerealiseerd. De verwachting van deze initiatiefnemer is niet realistisch. Leden van het initiatieventeam geven aan dat na alle bezuinigingsrondes binnen de gemeente er niet genoeg capaciteit is om alle ideeën van Rotterdammers uit te voeren.

'Ik bedoel, ik had natuurlijk wel de behoefte dat mijn gedicht op dat museum zou komen. En als de gemeente daar wat in ziet dat de gemeente dat ook uitvoert. Ze doen een beroep op bewoners die leuke ideeën hebben. Die heb je en dan word je min of meer aan je lot overgelaten. Want daar komt het op neer. Je ziet mij toch niet met die directie gaan bellen. Gaat eindeloos veel tijd in zitten. Zo werkt het niet.'

Een ander voorbeeld gaat over een vrouw die een grasveld wil aanleggen op het pleintje vlak bij haar huis. Het was voor haar niet duidelijk dat dit geen burgerinitiatief was:

'Een vrouw van de gemeente kwam kijken. En het was inderdaad een zandvlakte. Maar toen zei ze, dat is eigenlijk niet een initiatief, want dat is onderhoud wat bij de gemeente hoort.'

Procedures en informatie

Initiatiefnemers denken verschillend over de duidelijkheid van gemeentelijke websites. Een deel van hen vindt de informatie en procedures helder, anderen juist niet. Het is voor initiatiefnemers niet duidelijk op basis van welke criteria een initiatief wordt opgepakt. Het blijft impliciet of de criteria er wel of niet zijn:

'Een beslissing kan ook natuurlijk zijn dat de beslissing een andere kant opvalt, dat het nee is. Maar dat maakt niet uit, maar zodra je een proces kent, dat is handig en dat er per stap duidelijkheid is in het proces, waar je aan toe

bent. En dat zou wel fijn zijn, want ik heb nu wel het idee dat het ene loketje me heeft doorgestuurd naar het andere loket. Dat het niet duidelijk is wat de volgende stappen zijn.'

Een aantal initiatiefnemers pleiten ervoor om de initiatieven bij aanmelding duidelijker te filteren en kritischer te zijn op de eerste input. Zij geven aan dat het goed zou zijn als de initiatieven die door deze eerste selectie zijn gekomen daarna serieus worden opgepakt:

Een andere initiatiefnemer benoemt dat het fijn zou zijn als ze op het aanmeldingsformulier kon aangeven dat zij geen geld nodig had voor haar initiatief maar alleen toestemming. In het proces met de gemeente werd haar steeds weer gevraagd hoeveel geld zij nodig had van de gemeente, terwijl zij helemaal geen geld wilde voor het initiatief.

Ook de vraag of en in hoeverre een initiatief commercieel mag zijn, staat volgens de initiatiefnemers niet duidelijk genoeg op de website (er wordt op de website van het initiatievenloket wel verwezen naar de ondernemersbalie):

'Dat is ook een verbeterpunt volgens mij, het verschil tussen iemand die commerciële ideeën heeft en bijvoorbeeld een startup wil beginnen en daar hulp van de gemeente mee nodig heeft. Dat is een heel andere soort behoefte en insteek bij de gemeente als iemand die een burgerinitiatief heeft.'

6 Contact met initiatievenloket

Terugkoppeling initiatievenloket

Na het aanmelden van een initiatief krijgt een initiatiefnemer na enkele dagen, weken of maanden een reactie. Vier initiatiefnemers geven telefonisch aan nooit een reactie te hebben gekregen of hier nog steeds op te wachten. Een deel van de initiatiefnemers geeft aan dat zij een automatische bevestigingsmail hebben gekregen bij hun aanmelding, een ander deel geeft aan deze mail nooit te hebben ontvangen.

Normaal gesproken heeft de initiatiefnemer eerst contact met een contactpersoon van het initiatievenloket. Deze persoon reageert op het voorstel of de vraag van de initiatiefnemer en verwijst deze eventueel door. Soms wordt de initiatiefnemer doorgestuurd naar één, twee, drie of zelfs vier contactpersonen voordat er iemand is gevonden die de initiatiefnemer kan helpen. Het komt ook voor dat geen enkele contactpersoon in staat is om de initiatiefnemer verder op weg te helpen.

Het initiatieventeam geeft aan dat de initiatiefnemers gedurende het eerste jaar van het bestaan van het initiatievenloket langer hebben moeten wachten op een reactie dan wenselijk. Hierna is actie ondernomen om dit te verbeteren. Verschillende initiatiefnemers (minder dan de helft) geven aan snel na het indienen contact te hebben gehad met het initiatievenloket.

'X van het initiatievenloket zei, dan gaan we gelijk een afspraak maken. Ik werd goed ontvangen en kreeg ook uitgebreid tijd om mijn plan toe te lichten.'

Helaas verloopt het eerste contact nog niet altijd goed. Ook het afgelopen jaar zijn er initiatiefnemers geweest die lang op een eerste reactie hebben moeten wachten of helemaal geen reactie (twee initiatiefnemers) hebben gekregen. Voor sommige initiatiefnemers duurt het meer dan een jaar voordat het duidelijk wordt of hun initiatief daadwerkelijk wordt gerealiseerd.

'Het kan zomaar zijn dat je iets toestuurt, vervolgens helemaal niks hoort en wellicht dat er over twee maanden opeens van alles en nog wat gebeurt.'

'Iedereen om mij heen die denkt ook bij zichzelf van nou, het gaat niet lukken maar ik probeer het gewoon nog steeds. En ik heb mijn plan klaar, ik heb mijn begroting zo klein mogelijk gemaakt zodat het bedrag wat ik aanvraag niet veel is. Ik heb nog niks gezien, niemand gesproken, degene die ik geprobeerd heb te bereiken van gemeente Rotterdam die zijn niet bereikbaar. Nummer van de subsidie geeft ook niet thuis. Die geeft aan, door omstandigheden zijn wij niet bereikbaar. En via 14 010, ik heb meer dan tien keer een terugbelnotitie achtergelaten, ook niks gehoord.'

Meer dan de helft van de geïnterviewde initiatiefnemers uit het onderzoek geeft aan op een bepaald moment in het proces lang te hebben moeten wachten op een reactie van de gemeente. Voor sommige initiatieven is het extra belangrijk dat de initiatiefnemer op tijd antwoord krijgt van de gemeente. Zo wil een boer graag op tijd weten of het initiatief doorgaat zodat hij kan beginnen met het verbouwen van groente die bedoeld is voor een sociaal maatschappelijk project:

‘Als ik moet telen voor die groente dan wil ik wel graag weten, wat willen ze in een blik doen? En hoeveel heb je daarvoor nodig? En straks gaat mijn groeiseizoen weer beginnen in maart, april en dan moet ik mijn plantgoed bestellen, mijn zaaigoed bestellen’

Terwijl sommige initiatiefnemers een terugkoppeling missen was er ook een initiatiefnemer die een dubbele terugkoppeling kreeg.

‘Dat verhaal was blijven staan en toen hebben ze me over hetzelfde nog één of twee keer teruggebeld. Ja, heb ik ook gezegd van ja, sorry, het is al afgehandeld zo en zo staat dat ervoor dus ja, ik weet niet waarom jullie mij niet uit het systeem halen.’

Contactpersoon van het initiatievenloket

Initiatiefnemers zijn te spreken over het contact dat zij hebben met de contactpersoon van het initiatievenloket. Zij voelen zich gehoord en beschrijven de contactpersoon als vriendelijk, geïnteresseerd en hartelijk:

‘X van het initiatieventeam heeft vrij snel contact met me opgenomen. En ook vanuit zichzelf kwam hij met een aantal leuke ideeën of voorbeelden wat misschien ook een mogelijkheid is om die kosten laag te houden.’

‘Ik ben de naam even kwijt, maar een hele aardige meneer. Ik heb dingen uitgelegd van dit initiatief. En hij vond het superleuk, hij had zoiets, dit is ontzettend gaaf dat je ermee bezig bent en mooi dat je daar een bedrijf bij hebt. Dus een ontzettend mooi gesprek gehad, alleen hij kon me niet verder helpen. Dus dat zei hij ook.’

Soms schept de contactpersoon van het initiatievenloket verwachtingen die later niet kunnen worden waargemaakt. Het initiatief wordt eerst enthousiast ontvangen bij het initiatievenloket maar volgens de ambtenaar waarnaar later wordt

doorverwezen blijkt het niet realiseerbaar. Zo vertelt een initiatiefnemer dat het initiatievenloket heel enthousiast reageerde op zijn idee om Stolpersteinen (herdenkingstegels voor omgekomen Joodse inwoners in de Tweede Wereldoorlog) in de wijk te plaatsen maar bleek dit later niet realiseerbaar. Zijn idee kon alleen worden uitgevoerd als hij dit zelf financierde. De initiatiefnemer wilde de jongeren in zijn wijk wat meer bewustzijn bijbrengen.



7 Steun krijgen vanuit de gemeente

Er zijn verschillende manieren waardoor een initiatiefnemer zich gesteund kan voelen door de gemeente.

Gehoord voelen

Initiatiefnemers benoemen dat het voor hen belangrijk is zij serieus worden genomen. Dit doet de gemeente door naar hen te luisteren en met hen mee te denken maar ook door initiatiefnemers het gevoel te geven dat er concreet iets met hun ideeën wordt gedaan.

'It was the way that I was not treated like a student but, just a small idea, but that my ideas were considered'

'Het was een superplezierig gesprek. Dus ik voelde zeker vanuit hem dat hij het gewoon super serieus nam ook echt. En dat hij ook meedacht in het gesprek. Dus in die zin wel super serieus genomen, zeker'

Initiatiefnemers benoemen dat het fijn is als zij contact hebben met één vast contactpersoon die hun initiatief goed kent:

'Op een gegeven moment toen voelde ik me daarin ook heel serieus genomen, omdat ik ook echt een goede werknemer van de gemeente had gesproken. Die refereerde naar de vorige keren dat hij met mij gesproken had. Gewoon één contactpersoon, heel fijn, die de case goed kende. En die op een gegeven moment ook echt zijn best heeft gedaan en ook mij als contactpersoon gebruikte om na te vragen of er ook iets was gedaan door de huurcorporatie. Dat was heel prettig op een gegeven moment, maar dat heeft wel een jaar geduurd vanuit de gemeente.'

De initiatiefnemer meenemen in het gehele proces

Verschillende initiatiefnemers geven aan zich gehoord te voelen op het moment dat ze actief mogen meedenken bij het vormgeven van een initiatief. Zo is een initiatiefnemer enthousiast als ze mee mag praten over de inrichting van een hondenveld in haar wijk. Op een later moment wordt ze echter onvoldoende meegenomen in het proces terwijl haar dit wel was beloofd. Het hondenveld was inmiddels al gedeeltelijk ingericht zonder dat ze hier haar reactie op heeft kunnen geven. Vervolgens stuurde de initiatiefnemer een mail naar de gemeente om opnieuw contact te zoeken.

'Dus toen heb ik meneer een mail gestuurd. Ik zeg, allemaal netjes uitgelegd, ik voel me eigenlijk een beetje gepasseerd. Ik ben onwijs blij dat er eindelijk begonnen wordt dus ik wil niet een gegeven paard in de bek kijken. Ik zeg, maar hallo, we zouden dit toch met mijn hulp erbij doen?'

Expertise van de gemeente

Over de vraag of de gemeente genoeg expertise heeft om initiatiefnemers verder te kunnen helpen verschillen de meningen. Ook is dit afhankelijk van het soort initiatief. Sommige initiatieven sluiten niet goed aan bij de bestaande gemeentelijke structuren:

'En helaas denkt een gemeente in hokjes en moet er budget vrijgemaakt worden. Er moet dit gedaan worden en dat gedaan worden. En ik heb het idee dat als mensen hun werk hebben gedaan, ze denken dat ze kunnen afhaken, klaar, dat hebben we goed gedaan. Dus zij hebben zich aan het boekje gehouden, maar voor zo'n vraag als die van mij, is er geen standaardprocedure'

Soms heeft een de gemeente wel de goede expertise in huis maar werken verschillende gemeentelijke afdelingen langs elkaar heen. Voor het realiseren van initiatieven in de buitenruimte komt het bijvoorbeeld voor dat een landschapsarchitect en de afvalafdeling van de gemeente andere ideeën hebben over de inrichting van een bepaalde ruimte:

‘We hebben ook met een landschapsarchitect een ontmoeting gehad. Maar toch wist hij niet dat in de toekomst die afvalafdeling daar containers wilde plaatsen.’

Het bouwen aan een netwerk

Initiatiefnemers ervaren het als behulpzaam dat de gemeente hen aan een netwerk probeert te helpen.

‘Ik heb een paar ideeën gehoord waar we eventueel aan mee zouden kunnen doen. Dat vind ik wel positief dat ze daar wel gewoon in mee geholpen hebben.’

‘Zoals met soortgelijke initiatieven, zou echt toevoeging kunnen zijn om echt te kijken, we zijn niet de eerste die met dit soort ideeën komen.’

Niet alle initiatiefnemers zijn ook daadwerkelijk door het initiatievenloket in contact gebracht met andere initiatiefnemers of projecten. Soms bestonden deze projecten nog niet. Ook gaven initiatiefnemers aan dat zij wel aan een ander initiatief waren gekoppeld maar dat het niet lukte om direct contact met hen te leggen, of dat zij opnieuw lang moesten wachten op een reactie. Volgens leden van het initiatieventeam zijn er ook initiatiefnemers die helemaal niet gekoppeld willen worden aan een ander initiatief.

Niet alle doorverwijzingen hebben de initiatiefnemers daadwerkelijk opgeleverd waar zij naar op zoek waren. Zo wilde een initiatiefnemer graag contact leggen met de gemeente om het te hebben over de betrekkingen tussen Rotterdam en

partnerstad Keulen en kreeg ze alleen twee email-adressen. Het was niet mogelijk om een gesprek met de gemeente over het intensiveren van de samenwerking tussen de partnersteden. De initiatiefnemer in kwestie was niet op zoek naar geld maar voornamelijk naar de juiste contactpersoon.

Het ervaren van gedeelde verantwoordelijkheid

Sommige initiatiefnemers komen er tijdens het realiseren van een initiatief achter dat het meer werk is dan zij zich in eerste instantie hadden gerealiseerd. Het is nog best een klus om iets alleen te realiseren. Burgers willen graag met hun initiatief aan de slag maar lopen soms ook vast omdat zij zich te veel alleen voelen staan.

Verschillende initiatiefnemers geven aan dat zij behoefte hebben aan meer begeleiding, ondersteuning of initiatief vanuit de gemeente. Op die manier wordt de verantwoordelijkheid tussen de twee partijen (gemeente en initiatiefnemer) meer gedeeld.

‘Ja, ik denk dat het een ander gevoel geeft aan een burger dat als hij een initiatief indient dat de gemeente zegt, we vinden het een topidee en we kunnen dit en dit doen, dit zouden de vervolgstappen zijn. Laten we dan weer afspreken en dat jij dan ook iets uitzoekt, prima. Maar ik denk wel dat de gemeente daar een begeleidende rol in moet nemen. Want een burger heeft natuurlijk gewoon zijn baan en zijn dingen.’

Een andere initiatiefnemer geeft aan dat het fijn zou zijn als de gemeente de initiatiefnemer ook eens een herinnering zou sturen in plaats van andersom:

‘Dat de contactpersoon bijvoorbeeld een herinnering voor zichzelf inboekt als hij de foto's niet van mij heeft ontvangen na enkele weken’.

8 Kansen en perspectieven

Hoewel er verschillende zaken nog niet goed lopen wat betreft de terugkoppeling aan initiatiefnemers is het goed om te benadrukken dat het in dit onderzoek gaat over een grote diversiteit aan ervaringen. Er zijn initiatiefnemers met hele slechte maar ook met hele goede ervaringen. Bovendien is de onderzoeksgroep klein en zijn slechts 19 initiatiefnemers geïnterviewd.

Een aantal positieve punten komen regelmatig terug in de interviews. Initiatiefnemers zijn positief over het feit dat de gemeente überhaupt open staat voor de initiatieven van burgers. Initiatiefnemers met positieve ervaringen zijn vooral te spreken over de betrokkenheid die zij in het contact met de gemeentelijke contactpersoon van het initiatievenloket hebben ervaren:

‘Hoe hij zich wel ging inlezen in ons initiatief. Dat is echt mooi, als de gemeente dat weet vast te houden. Ondanks dat hij me op dat moment niet verder kon helpen, was hij echt aan het meedenken. Dat menselijke contact en het meedenken, dat is, denk ik belangrijk dat de gemeente dat vasthoudt.’

‘Nou, ja, het positieve vond ik in principe dus het contact op zichzelf dat ik eigenlijk verwacht had dat ik een emailtje terug zou krijgen, maar dat ik toch teruggebeld werd met een hele goede uitleg.’

9 Conclusies

1. **Hoe verloopt de dienstverlening aan initiatiefnemers volgens de leden van het initiatieventeam en overige betrokken gemeentelijke partijen?**

Gedurende het onderzoek werd duidelijk dat adviesbureau Hiemstra & De Vries deze vraag meenam in de analyse. Om die reden is gekozen om de focus van dit onderzoek bij het perspectief van de initiatiefnemers te houden. De tussentijdse resultaten van dit onderzoek zijn voorgelegd aan de adviseurs van Hiemstra en De Vries. Het beeld dat in dit onderzoek naar voren komt van de ervaringen van initiatiefnemers wordt door Hiemstra en de Vries herkend. Er wordt door hen o.a. gepleit om vraaggestuurd in plaats van aanbodgestuurd te werken en de initiatiefnemer één gemeentelijke contactpersoon toe te wijzen in het proces. Ook verwachtingsmanagement en goede procescommunicatie naar de initiatiefnemer toe zijn belangrijk. Er wordt de voorkeur gegeven aan zowel online- als offlinekanalen voor initiatiefnemers.

Deelvragen 2 en 3

In deze paragraaf zal antwoord worden gegeven op de volgende twee deelvragen:

2. **Welke kansen en knelpunten ervaren Rotterdamse initiatiefnemers bij het realiseren van een initiatief?**
3. **Hoe ervaren Rotterdamse initiatiefnemers het contact met en de terugkoppeling vanuit het initiatievenloket en andere gemeentelijke professionals?**

In deze conclusie brengen we de verschillende momenten dat initiatiefnemers kunnen afhaken (knelpunten) in kaart:

- **A. Initiatiefnemers komen niet bij het initiatievenloket terecht of weten niet waar zij moeten zijn.**

De initiatiefnemers legden in de interviews uit dat het initiatievenloket niet voor iedere burger makkelijk te vinden is. Initiatiefnemers die minder handig zijn met gemeentelijke websites, procedures, minder goed de taal spreken of verbaal minder sterk zijn lukt het mogelijk niet om hun initiatief in te dienen. Deze burgers hebben wij tijdens dit onderzoek niet kunnen bereiken, maar we moeten er rekening mee houden dat zij er wel zijn.

- **B. Initiatiefnemers moeten vaak lang wachten op antwoorden van de gemeente.** Of en hoe snel initiatiefnemers worden geholpen is afhankelijk van de contactpersoon en het soort initiatief dat zij indienen. Initiatieven die minder complex zijn en die beter aansluiten bij bestaande gemeentelijke structuren worden eerder geholpen dan andere initiatieven. Initiatiefnemers worden regelmatig door het initiatievenloket doorverwezen naar een andere contactpersoon die hen verder kan helpen. Ook hier moeten zij soms lang wachten op een reactie (enkele dagen, weken, maanden).

- **C. Er worden soms verwachtingen gecreëerd door de gemeente die later niet worden gerealiseerd.** Het contact dat mensen hadden met de contactpersoon van het initiatievenloket vonden initiatiefnemers heel prettig. Deze persoon bood een luisterend oor, nam hen serieus en dacht met hen mee. Sommige initiatiefnemers kregen door dit gesprek hoge verwachtingen die later niet konden worden gerealiseerd. Terwijl de contactpersoon van het initiatievenloket kansen en mogelijkheden zag benoemde de ambtenaar waarnaar de initiatiefnemer vervolgens werd doorverwezen bezwaren.

- **D. Er wordt door initiatiefnemers regelmatig gelijkwaardigheid gemist in het contact, het initiatief bij contact ligt vaak bij hen.** Door het lange wachten moeten initiatiefnemers lang volhouden en proberen zij zelf opnieuw contact te leggen met de gemeente. Doordat initiatiefnemers vaak gedreven en enthousiast zijn blijven zij het proberen. Op het moment dat de gemeente niet terugbelt, moeten zij het zelf oppakken. Van burgers die meer afwachting zijn zal hun idee minder snel worden opgepakt. Het komt voor dat burgers niets meer terug horen van de gemeente en het daarbij laten.

- **E. Soms sluit een initiatief niet goed aan bij de bestaande gemeentelijke structuren.** Initiatiefnemers worden dan van contactpersoon naar contactpersoon doorgestuurd. Niemand pakt het initiatief op of weet waar de initiatiefnemer terecht kan. Initiatiefnemers missen een vaste contactpersoon met wie zij contact kunnen opnemen.

- **F. Terugkoppeling ontbreekt of duurt erg lang.** Soms is het niet duidelijk of initiatiefnemers ooit iets terug gaan horen of niet. Initiatiefnemers willen liever een 'nee' horen van de gemeente dan dat zij in onduidelijkheid blijven zitten. Een 'nee' betekent ook dat zij een andere weg kunnen zoeken om hun initiatief te realiseren.

- **G. Initiatiefnemers voelen zich soms een vertragende factor.** Initiatiefnemers investeren tijd, en energie en bieden de gemeente kennis en ervaring. Enkele initiatiefnemers ervaren dat zij door de gemeente als kostenpost of last worden gezien in plaats van dat zij worden gewaardeerd om hun inzet en expertise. Sommige initiatiefnemers willen geen geld maar alleen contact met de gemeente of overleg.

- **H. Negatieve ervaringen leiden tot minder vertrouwen in de gemeente Rotterdam.** Negatieve ervaringen demotiveren en maken het voor een initiatiefnemer of iemand in hun omgeving minder aantrekkelijk om opnieuw een initiatief in te dienen. Sommige initiatiefnemers kregen de indruk dat de gemeente vooral wil laten zien

dat zij openstaan voor ideeën van burgers (marketing) in plaats van dat de gemeente dit ook echt wil. Een lid van het initiatieventeam benoemt in deze context het bestaan van de discrepantie tussen politieke wil en beschikbare capaciteit en budget.

'Want ik denk dat er een disconnect zit, tussen de marketing en laten zien dat de gemeente zo goed bezig is. Misschien dat andere mensen er wel nog van profiteren en ik niet. Misschien moet je heel hard schreeuwen of heel veel brieven schrijven om succes te hebben'

4. Hoe ervaren Rotterdamse initiatiefnemers de inzet van de scorecard ter beoordeling van de samenwerking met de gemeente?

Initiatiefnemers geven in eerste instantie de voorkeur aan een telefoongesprek in plaats van een scorekaart om hun ervaringen met gemeentelijke dienstverlening toe te lichten, of een combinatie van een telefoongesprek en een scorekaart. Omdat initiatiefnemers veel tijd, moeite en energie in hun initiatief steken, willen zij hun ervaringen graag in een gesprek kunnen toelichten.

De scorekaart is ook voorgelegd aan leden van het initiatieventeam. Ook zij monitoren de ervaringen van initiatiefnemers bij voorkeur zowel cijfermatig (kwantitatief) als via een gesprek (kwalitatief). De leden van het initiatieventeam benoemen dat de huidige scorekaart niet toegankelijk genoeg is, deze bevat te veel vragen en is niet geschikt voor initiatiefnemers die de Nederlandse taal niet spreken of laaggeletterd zijn.

Bij de inzet van de scorekaart is het aan te raden om onderscheid te maken tussen een korter of eenvoudiger en een langer, meer complex traject. Ook kan de scorekaart op meerdere momenten in een lang traject worden voorgelegd aan initiatiefnemers.

De leden van het initiatieventeam benoemen ook een aantal randvoorwaarden voor verbetering van de gemeentelijke dienstverlening aan initiatiefnemers.

Hoofdvraag: Hoe ervaren en scoren diverse betrokkenen de dienstverlening aan initiatiefnemers vanuit het Rotterdamse initiatievenloket en andere gemeentelijke professionals en op welke manier stimuleert of belemmert deze dienstverlening Rotterdamse initiatiefnemers bij het realiseren van hun ideeën?

Uit dit onderzoek wordt duidelijk dat er veel enthousiaste Rotterdammers zijn die een initiatief willen indienen om hun stad, wijk of omgeving een stukje mooier te maken. Dit enthousiasme komt terug in alle interviews met initiatiefnemers. Er zijn veel burgers met ideeën, maar welke initiatieven uiteindelijk gerealiseerd worden hangt op dit moment (te) veel af van toeval of individuele factoren. Er zijn verschillende momenten dat initiatiefnemers kunnen afhaken of dat het uitvoeringsproces stagneert. Initiatiefnemers moeten soms veel geduld hebben voordat zij duidelijk krijgen of zij hun idee kunnen uitvoeren. Tegelijkertijd

sluiten de verwachtingen van initiatiefnemers over wat mogelijk is niet altijd aan bij de realiteit waarmee ambtenaren in de gemeentelijke organisatie te maken hebben.

Dit onderzoek laat zien dat de ervaringen van initiatiefnemers met de dienstverlening divers zijn en variëren van heel positief tot heel negatief.

Het werken met een scorekaart in combinatie met een evaluatief gesprek op verschillende momenten in het proces geeft de mogelijkheid om de tevredenheid van initiatiefnemers structureel te monitoren.

Dit onderzoek maakt inzichtelijk dat het zorgvuldig evalueren van de ervaringen van initiatiefnemers een complex proces is. Op basis van dit onderzoek is het niet mogelijk om een concrete streefwaarde voor de tevredenheid van Rotterdamse initiatiefnemers te formuleren. Dit onderzoek geeft wel handvatten om de scorekaart verder door te ontwikkelen en geeft input voor een vervolgesprek gericht op het bepalen van een geschikte streefwaarde.



10 Aanbevelingen

Toegankelijkheid

Zorg voor toegankelijke ingangen voor initiatiefnemers

Maak het voor initiatiefnemers laagdrempelig om een initiatief in te dienen. Bij voorkeur kunnen initiatiefnemers naast digitaal ook een initiatief indienen via een fysiek loket en/ of op locatie in hun wijk. Hou rekening met initiatiefnemers die laaggeletterd zijn, de Nederlandse taal niet spreken of geen ervaring hebben met gemeentelijke procedures. Dit gebeurt nu bijvoorbeeld al bij OpZomerMee.

Geef initiatiefnemers een vast contactpersoon bij de gemeente

Zorg dat initiatiefnemers contact hebben met een vast contactpersoon gedurende hun hele traject. Zorg dat de communicatie altijd via deze persoon verloopt. Neem de initiatiefnemer vervolgens mee in het hele proces en betrek deze (indien van toepassing) bij de uitvoering van het initiatief.

Gebruik succesverhalen en sociale media

Het is voor burgers niet altijd duidelijk wanneer iets een initiatief is en wanneer niet. Geef via de gemeentelijke website duidelijke informatie en geef voorbeelden van al gerealiseerde initiatieven. Laat burgers zien wat de mogelijkheden zijn. Gebruik sociale media om een diverse groep burgers (o.a. jongeren) te informeren over de mogelijkheid om een initiatief in te dienen. Het initiatievenloket was bij burgers nu nog relatief onbekend.

Procedure

Biedt in een vroeg stadium duidelijkheid aan initiatiefnemers

Zorg dat initiatiefnemers zo snel mogelijk weten of hun initiatief een reële kans maakt of niet. Een snelle nee met een duidelijke uitleg biedt initiatiefnemers duidelijkheid. Hanteer vaste termijnen

wat betreft de terugkoppeling zodat burgers weten waar zij aan toe zijn.

Geef uitleg over verschillende regelingen

Leg uit op welke verschillende plekken initiatiefnemers terecht kunnen met hun ideeën. Dit staat wel op de gemeentelijke website maar is niet voor alle burgers duidelijk. Zorg dat er voldoende tijd en gemeentelijke capaciteit is om de vragen van burgers over verschillende regelingen te beantwoorden. Communiceer duidelijk over de gehanteerde gemeentelijke servicenormen.

Hanteer een volgsysteem

Zorg voor een zorgvuldige registratie vanuit de gemeente. Creëer een volgsysteem van ingediende initiatieven wat de stand van zaken rondom een initiatief monitort. Dit wordt inmiddels opgepakt via het programma Rotterdam Regelt.

Zorg voor een gelijkwaardige samenwerking tussen initiatiefnemer en ambtenaar

Burgers waarderen het als iemand naar hen luistert en met hen meedenkt. Zorg dat burgers zich gesteund voelen en deel verantwoordelijkheden. Een succesvol initiatief vraagt betrokkenheid van beide partijen gedurende het proces en in de uitvoering.

Voorkom dat initiatieven tussen wal en schip vallen

Een aantal vragen die door initiatiefnemers worden gesteld sluiten onvoldoende aan bij de expertise van beschikbare gemeentelijke contactpersonen. Deze initiatiefnemers worden van de ene naar de andere contactpersoon doorgestuurd zonder dat hun vraag wordt opgepakt. Een aantal initiatiefnemers geven aan dat zij behoefte hebben aan een gesprek met de gemeente over hun initiatief. Het faciliteren van een gesprek/ het bevorderen van netwerk kan ook een bevredigend

resultaat zijn voor de initiatiefnemer (ook als het initiatief niet kan worden uitgevoerd).

Biedt als gemeente voldoende capaciteit en deskundigheid voor ondersteuning

Zorg dat ambtenaren voldoende tijd hebben voor ondersteuning aan initiatiefnemers. Zowel het aanmeldingsproces als de realisatie van een initiatief vergen inzet van ambtenaren. Dit vraagt om ambtenaren die beschikken over passende deskundigheid op het gebied van initiatieven en voldoende kennis hebben over de gemeentelijke organisatie. Voorkom dat initiatiefnemers zich als kostenpost of last voelen gezien.

Zorg dat voor iedereen duidelijk is wat een initiatief is

Formulier duidelijk wat een initiatief is en wat het niet is. Het komt regelmatig voor dat burgers een initiatief indienen wat volgens de definities van de gemeente helemaal geen initiatief is. Verkeerde verwachtingen over de rollen en verantwoordelijkheden van de gemeente en de initiatiefnemer in het proces zorgen voor teleurstellingen

Scorekaart om tevredenheid met de gemeentelijke dienstverlening te meten

- Gebruik een scorekaart in combinatie met een aanvullend evaluatief telefoongesprek.
- Geef initiatiefnemers ruimte om hun antwoorden bij de scorekaart toe te lichten.
- Gebruik verschillende scorekaarten. Maak hierbij onderscheid tussen een korter en langer traject voor initiatiefnemers.
- Gebruik eenvoudige taal (check op B1 niveau) en maak gebruik van kleuren of smileys om de scorekaart zo toegankelijk mogelijk te maken.
- Gebruik een beperkt aantal vragen voor de scorekaart. Maak deze zo toegankelijk mogelijk.
- Zorg voor voldoende gemeentelijke capaciteit om te kunnen evalueren.

Bijlage



Gemeente
Rotterdam

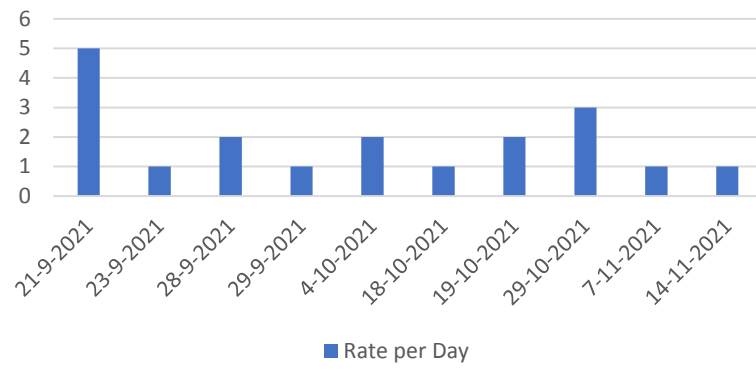
Survey

Vragenlijst Beoordeling ervaringen bij indienen van een initiatief gemeente Rdam

Survey Details

Survey Description			
Date of export	24-3-2022 14:57		
Number of Questions and Content Elements	5		
Survey Language	Dutch		
Admin Link of this survey	https://rotterdam.survalyzer-eu.app/workspace/9/survey/587/build		
Anonymous Link	https://rotterdam.survalyzer.eu/qzlfzndeld?l=nl		
Response Rate	Invited	22	100%
	Not responded	0	0 %
	In Progress	3	14 %
	Completed	19	86 %
	Screenout	0	0 %
	QuotaFull	0	0 %
	Hard Bounces	0	0 %
	Soft Bounces	0	0 %

Response Rate per Day



Applied Filter

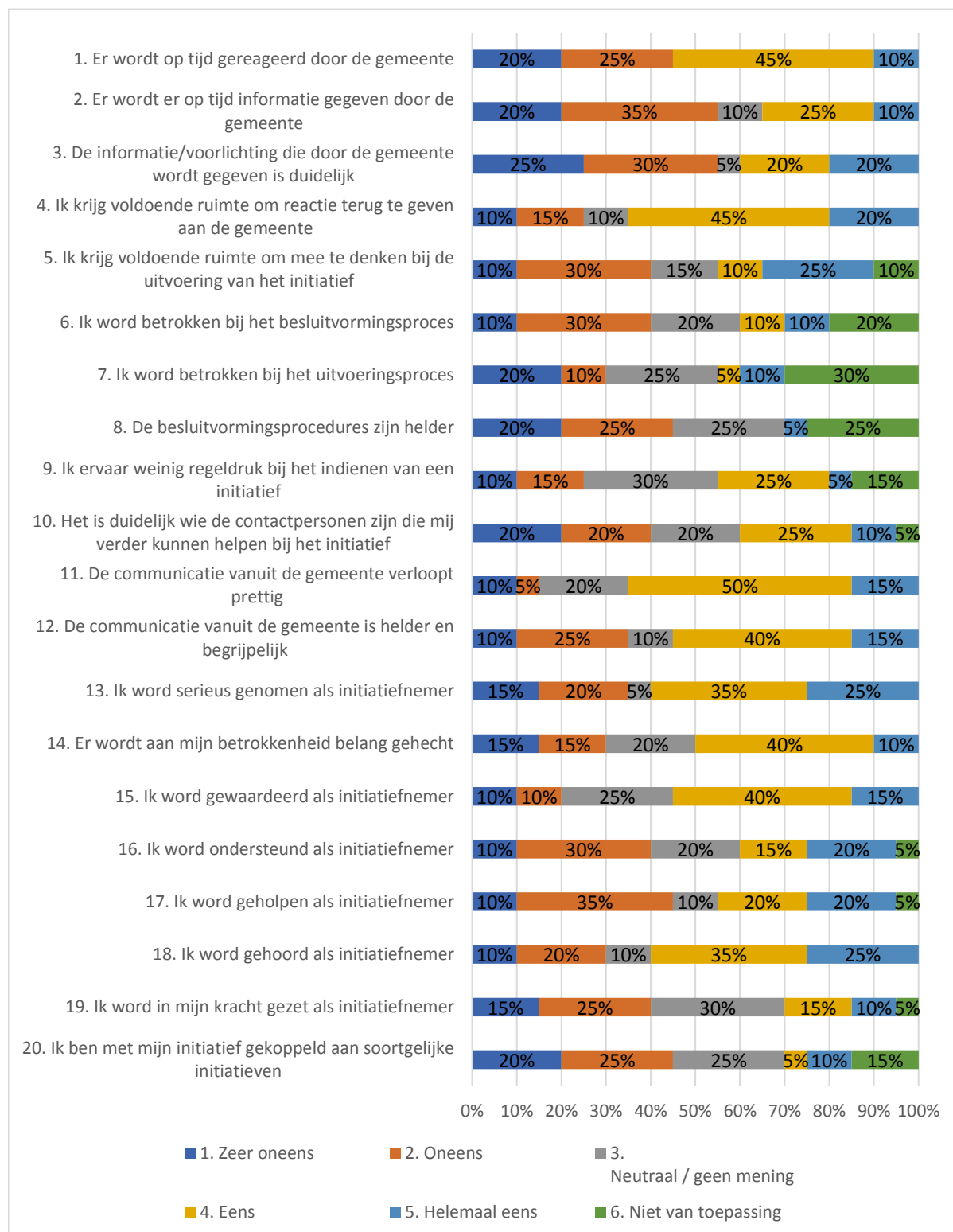
No filter applied to this report

Table of Contents

Survey	29
Wat kunt u bij de volgende stellingen zeggen over de terugkoppeling:	32

Wat kunt u bij de volgende stellingen zeggen over de terugkoppeling:

Aantal reacties: 20 / Missende: 2



1. Er wordt op tijd gereageerd door de gemeente		
	absoluut	in%
1. Zeer oneens	4	20 %
2. Oneens	5	25 %
3.	0	0 %
Neutraal / geen mening		
4. Eens	9	45 %
5. Helemaal eens	2	10 %
6. Niet van toepassing	0	0 %
<i>Gemiddelde</i>	3	
<i>Missende</i>	2	
<i>Aantal antwoorden</i>	20	

2. Er wordt er op tijd informatie gegeven door de gemeente		
	absoluut	in%
1. Zeer oneens	4	20 %
2. Oneens	7	35 %
3.	2	10 %
Neutraal / geen mening		
4. Eens	5	25 %
5. Helemaal eens	2	10 %
6. Niet van toepassing	0	0 %
<i>Gemiddelde</i>	2,7	
<i>Missende</i>	2	
<i>Aantal antwoorden</i>	20	

3. De informatie/voorlichting die door de gemeente wordt gegeven is duidelijk		
	absoluut	in%
1. Zeer oneens	5	25 %
2. Oneens	6	30 %
3.	1	5 %
Neutraal / geen mening		
4. Eens	4	20 %
5. Helemaal eens	4	20 %
6. Niet van toepassing	0	0 %
<i>Gemiddelde</i>	2,8	
<i>Missende</i>	2	
<i>Aantal antwoorden</i>	20	

4. Ik krijg voldoende ruimte om reactie terug te geven aan de gemeente		
	absoluut	in%
1. Zeer oneens	2	10 %
2. Oneens	3	15 %
3.	2	10 %
Neutraal / geen mening		
4. Eens	9	45 %
5. Helemaal eens	4	20 %
6. Niet van toepassing	0	0 %
<i>Gemiddelde</i>	3,5	
<i>Missende</i>	2	
<i>Aantal antwoorden</i>	20	

5. Ik krijg voldoende ruimte om mee te denken bij de uitvoering van het initiatief		
	absoluut	in%
1. Zeer oneens	2	10 %
2. Oneens	6	30 %
3.	3	15 %
Neutraal / geen mening		
4. Eens	2	10 %
5. Helemaal eens	5	25 %
6. Niet van toepassing	2	10 %
<i>Gemiddelde</i>	3,4	
<i>Missende</i>	2	
<i>Aantal antwoorden</i>	20	

6. Ik word betrokken bij het besluitvormingsproces		
	absoluut	in%
1. Zeer oneens	2	10 %
2. Oneens	6	30 %
3.	4	20 %
Neutraal / geen mening		
4. Eens	2	10 %
5. Helemaal eens	2	10 %
6. Niet van toepassing	4	20 %
<i>Gemiddelde</i>	3,4	
<i>Missende</i>	2	
<i>Aantal antwoorden</i>	20	

7. Ik word betrokken bij het uitvoeringsproces		
	absoluut	in%
1. Zeer oneens	4	20 %
2. Oneens	2	10 %
3.	5	25 %
Neutraal / geen mening		
4. Eens	1	5 %
5. Helemaal eens	2	10 %
6. Niet van toepassing	6	30 %
<i>Gemiddelde</i>	3,7	
<i>Missende</i>	2	
<i>Aantal antwoorden</i>	20	

8. De besluitvormingsprocedures zijn helder		
	absoluut	in%
1. Zeer oneens	4	20 %
2. Oneens	5	25 %
3.	5	25 %
Neutraal / geen mening		
4. Eens	0	0 %
5. Helemaal eens	1	5 %
6. Niet van toepassing	5	25 %
<i>Gemiddelde</i>	3,2	
<i>Missende</i>	2	
<i>Aantal antwoorden</i>	20	

9. Ik ervaar weinig regeldruk bij het indienen van een initiatief		
	absoluut	in%
1. Zeer oneens	2	10 %
2. Oneens	3	15 %
3.	6	30 %
Neutraal / geen mening		
4. Eens	5	25 %
5. Helemaal eens	1	5 %
6. Niet van toepassing	3	15 %
<i>Gemiddelde</i>	3,5	
<i>Missende</i>	2	
<i>Aantal antwoorden</i>	20	

10. Het is duidelijk wie de contactpersonen zijn die mij verder kunnen helpen bij het initiatief		
	absoluut	in%
1. Zeer oneens	4	20 %
2. Oneens	4	20 %
3.	4	20 %
Neutraal / geen mening		
4. Eens	5	25 %
5. Helemaal eens	2	10 %
6. Niet van toepassing	1	5 %
<i>Gemiddelde</i>	3	
<i>Missende</i>	2	
<i>Aantal antwoorden</i>	20	

11. De communicatie vanuit de gemeente verloopt prettig		
	absoluut	in%
1. Zeer oneens	2	10 %
2. Oneens	1	5 %
3.	4	20 %
Neutraal / geen mening		
4. Eens	10	50 %
5. Helemaal eens	3	15 %
6. Niet van toepassing	0	0 %
<i>Gemiddelde</i>	3,6	
<i>Missende</i>	2	
<i>Aantal antwoorden</i>	20	

12. De communicatie vanuit de gemeente is helder en begrijpelijk		
	absoluut	in%
1. Zeer oneens	2	10 %
2. Oneens	5	25 %
3.	2	10 %
Neutraal / geen mening		
4. Eens	8	40 %
5. Helemaal eens	3	15 %
6. Niet van toepassing	0	0 %
<i>Gemiddelde</i>	3,3	
<i>Missende</i>	2	
<i>Aantal antwoorden</i>	20	

13. Ik word serieus genomen als initiatiefnemer		
	absoluut	in%
1. Zeer oneens	3	15 %
2. Oneens	4	20 %
3.	1	5 %
Neutraal / geen mening		
4. Eens	7	35 %
5. Helemaal eens	5	25 %
6. Niet van toepassing	0	0 %
<i>Gemiddelde</i>	3,4	
<i>Missende</i>	2	
<i>Aantal antwoorden</i>	20	

14. Er wordt aan mijn betrokkenheid belang gehecht		
	absoluut	in%
1. Zeer oneens	3	15 %
2. Oneens	3	15 %
3.	4	20 %
Neutraal / geen mening		
4. Eens	8	40 %
5. Helemaal eens	2	10 %
6. Niet van toepassing	0	0 %
<i>Gemiddelde</i>	3,2	
<i>Missende</i>	2	
<i>Aantal antwoorden</i>	20	

15. Ik word gewaardeerd als initiatiefnemer		
	absoluut	in%
1. Zeer oneens	2	10 %
2. Oneens	2	10 %
3.	5	25 %
Neutraal / geen mening		
4. Eens	8	40 %
5. Helemaal eens	3	15 %
6. Niet van toepassing	0	0 %
<i>Gemiddelde</i>	3,4	
<i>Missende</i>	2	
<i>Aantal antwoorden</i>	20	

16. Ik word ondersteund als initiatiefnemer		
	absoluut	in%
1. Zeer oneens	2	10 %
2. Oneens	6	30 %
3.	4	20 %
Neutraal / geen mening		
4. Eens	3	15 %
5. Helemaal eens	4	20 %
6. Niet van toepassing	1	5 %
<i>Gemiddelde</i>	3,2	
<i>Missende</i>	2	
<i>Aantal antwoorden</i>	20	

17. Ik word geholpen als initiatiefnemer		
	absoluut	in%
1. Zeer oneens	2	10 %
2. Oneens	7	35 %
3.	2	10 %
Neutraal / geen mening		
4. Eens	4	20 %
5. Helemaal eens	4	20 %
6. Niet van toepassing	1	5 %
<i>Gemiddelde</i>	3,2	
<i>Missende</i>	2	
<i>Aantal antwoorden</i>	20	

18. Ik word gehoord als initiatiefnemer		
	absoluut	in%
1. Zeer oneens	2	10 %
2. Oneens	4	20 %
3.	2	10 %
Neutraal / geen mening		
4. Eens	7	35 %
5. Helemaal eens	5	25 %
6. Niet van toepassing	0	0 %
<i>Gemiddelde</i>	3,5	
<i>Missende</i>	2	
<i>Aantal antwoorden</i>	20	

19. Ik word in mijn kracht gezet als initiatiefnemer		
	absoluut	in%
1. Zeer oneens	3	15 %
2. Oneens	5	25 %
3.	6	30 %
Neutraal / geen mening		
4. Eens	3	15 %
5. Helemaal eens	2	10 %
6. Niet van toepassing	1	5 %
<i>Gemiddelde</i>	3	
<i>Missende</i>	2	
<i>Aantal antwoorden</i>	20	

20. Ik ben met mijn initiatief gekoppeld aan soortgelijke initiatieven		
	absoluut	in%
1. Zeer oneens	4	20 %
2. Oneens	5	25 %
3.	5	25 %
Neutraal / geen mening		
4. Eens	1	5 %
5. Helemaal eens	2	10 %
6. Niet van toepassing	3	15 %
<i>Gemiddelde</i>	3,1	
<i>Missende</i>	2	
<i>Aantal antwoorden</i>	20	



Gemeente
Rotterdam