



**Gemeente
Haarlem**

Mei 2019
Data, Informatie en Analyse
In opdracht van Bestuur en
Communicatie



Evaluatie initiatieven uit 2018

Inleiding

Achtergrond

Gemeente Haarlem wil inwoners die initiatieven (willen) nemen op een goede manier ondersteunen. Om die ondersteuning te bieden is een beter beeld nodig van welke initiatieven er zijn, wat die initiatieven kenmerkt en hoe ze worden beoordeeld.

Doel van het onderzoek

De resultaten van dit onderzoek bieden inzicht in de tevredenheid over de inbreng van de gemeente bij het uitvoeren van initiatieven door inwoners. Initiatiefnemers beoordelen zodoende de rol en de diensten van de gemeenten bij initiatieven.

In 2015 is dit onderzoek ook gedaan. Afgelopen jaren is er vanuit de gemeente veel geïnvesteerd in diensten ter ondersteuning van participatie. De verwachting is dan ook dat de tevredenheid over de inbreng in 2018 is toegenomen.

Methode en respons

Dit onderzoek is uitgezet onder zoveel mogelijk initiatiefnemers uit de stad. Initiatiefnemers zijn uitgenodigd voor de online vragenlijst via een open link in een uitnodiging. De link naar de vragenlijst is op de volgende manieren aan hen kenbaar gemaakt:

- In de nieuwsbrief initiatieven
- Rechtstreeks naar initiatiefnemers
- Via contactpersonen bij de gemeente
- Via initiatievenplatforms

Om de respons te verhogen, zijn initiatiefnemers verschillende keren herinnerd. De vragenlijst kon worden ingevuld van 8 januari tot en met 29 maart 2019. Uiteindelijk hebben 34 initiatiefnemers de vragenlijst ingevuld. Ter indicatie, in 2015 deden 36 initiatiefnemers mee.

In dit rapport zijn de uitkomsten uit 2018 weergegeven. Waar mogelijk is een vergelijking gemaakt met 2015. Door de lage aantallen zijn de resultaten niet representatief maar indicatief voor de gehele groep van initiatiefnemers. Niet alle initiatiefnemers zijn immers in het onderzoek vertegenwoordigd. Hoewel de resultaten van dit onderzoek een goed beeld geven van hoe de rol van de gemeente gewaardeerd wordt. De uitkomsten dienen wel op gepaste wijze geïnterpreteerd te worden.

Conclusie en aanbevelingen

Vrijwel alle initiatiefnemers aan dit onderzoek zien hun eigen initiatief als succesvol. Ook is vier van de tien van plan om op korte termijn opnieuw een initiatief te ondernemen. Initiatiefnemers in Haarlem zijn daarbij redelijk positief over de gemeentelijke hulp en inbreng bij initiatieven. Vooral gemeentelijke hulp bij een startsubsidie of lening en netwerken & contacten wordt goed beoordeeld. Daarnaast is het overgrote deel tevreden over de gemeentelijke hulp bij vergunningen.

Meer steun en rugdekking vanuit gemeente

Toch komen er uit het onderzoek een aantal aandachtspunten naar voren voor de gemeente. In de eerste plaats wat betreft steun en rugdekking. Ondanks dat een meerderheid van de initiatiefnemers tevreden is over dit aspect, krijgt het relatief de laagste beoordeling. Een kans ter verbetering hiervan, is hulp bieden bij het verhogen van bekendheid van initiatieven onder inwoners. Denk bijvoorbeeld aan informatie en/of reclameborden in de stad. Veel initiatiefnemers uit dit onderzoek geven dit punt mee als tip* aan gemeente Haarlem.

Verbetermogelijkheden in gemeentelijke hulp bij beleid en regels

Een ander aandachtspunt is gemeentelijk hulp bij beleid en regels. Een kwart is hier ontevreden over (tegelijkertijd is de helft tevreden). Verbetermogelijkheden liggen met name in bereikbaarheid in de vorm van een contactpersoon bij de gemeente. Relatief veel initiatiefnemers geven aan dat zij behoefte hebben aan een vaste ingang/loket bij de gemeente die de initiatiefnemer begeleidt door het ambtelijk apparaat en helpt bij regelgeving, vergunningen etc.

Snelheid van terugkoppeling kan beter

De snelheid van terugkoppeling vanuit de gemeente laat ook het één en ander te wensen over. Twee op de vijf initiatiefnemers is hier ontevreden over (de helft is tevreden). Het advies is om dit punt nader uit te zoeken en aan initiatiefnemers te vragen waar dit aan ligt en samen met hen te kijken hoe dit verbeterd kan worden.

Behoeftetepeiling nodig in gemeentelijke dienst HaarlemLink.nl

Het laatste aandachtspunt gaat over de diensten die gemeente Haarlem aanbiedt voor initiatiefnemers. Specifiek over de website HaarlemLink.nl. Twee op de vijf initiatiefnemers kent de website niet en hetzelfde aandeel is tevreden hierover. Van de diensten die de gemeente aanbiedt op dit gebied, is dit relatief gezien het slechts scorende aspect. Het is aan te bevelen door User Experience-onderzoek (UX) te achterhalen waar initiatiefnemers waarde aan hechten en wat de factoren zijn waarmee de tevredenheid van de website verhoogd kan worden. UX draagt eraan bij dat de website intuïtief werkt en optimaal voorziet in de behoeften van de initiatiefnemers.

Om te achterhalen wat de reden is minder tevredenheid. Voldoet platform überhaupt niet aan behoeften van



Initiatieven uit het onderzoek in beeld (1/2)

Haarlemmers krijgen de ruimte om zelf initiatief te nemen. Inwoners kunnen meerdere initiatieven uitvoeren gedurende een jaar. Bij het invullen van de vragenlijst is deelnemers gevraagd om het meest recente initiatief in gedachte te nemen. Het overzicht van de deelnemende initiatieven staat hiernaast weergegeven.

De meerderheid van de initiatiefnemers aan dit onderzoek (56%) is als bewoner betrokken bij het initiatief. De rest heeft een rol als ondernemer (6%), professional (15%) of overig (24%). In de meeste gevallen (68%) is het initiatief nog actief ten tijde van het onderzoek. Een vijfde van de initiatiefnemers (21%) aan dit onderzoek is in de fase van ideevorming en 12% is inmiddels afgerond/gestopt.

Twee op de vijf initiatieven (41%) heeft betrekking op de gehele stad Haarlem. Haarlem Waarderpolder, Schalkwijk en Oost kennen de minste initiatieven.



Wat is de naam van het initiatief waarbij u betrokken bent?

- 023DOEN.NL
- Beeldengalerij Haarlem
- BBQ in de Amsterdamsestraat
- Bestuur op Maat
- Bewonersinitiatief: vergroenen van de Warmoesstraat
- Buurt-estafette Haarlem
- Buurtborrel voor een deel van De Kamp
- Buurtsessies
- Container voor groengroep Molenwijk
- Creatieve Muggen
- De gouden eeuw
- De Tafel van veel
- De toekomst van zorg
- Eenden trapjes document aangeleverd bij ambtenaar
- Fietsverbindingen Haarlem Oost
- Geheime Groene Roos Genootschap
- Haarlem food future
- Haarlemmer Kweektuin
- Het Spaarnecollectief
- Hotel de Koepel Haarlem / Thuis in Haarlem
- iZoof
- Koningin tussen de Schuifdeuren
- Ons Groene Huis
- Ressies Redesign en Kunst om de Hoek
- Spaarnestadconcert
- Stadspark BAVO
- Stichting Ecoring Haarlem
- Stichting Stadsgesprekken
- The Up-cyclefactory
- Vereniging Delftwijk ontmoetingplek voor vrouwen van verschillende achtergrond
- Wijkraad



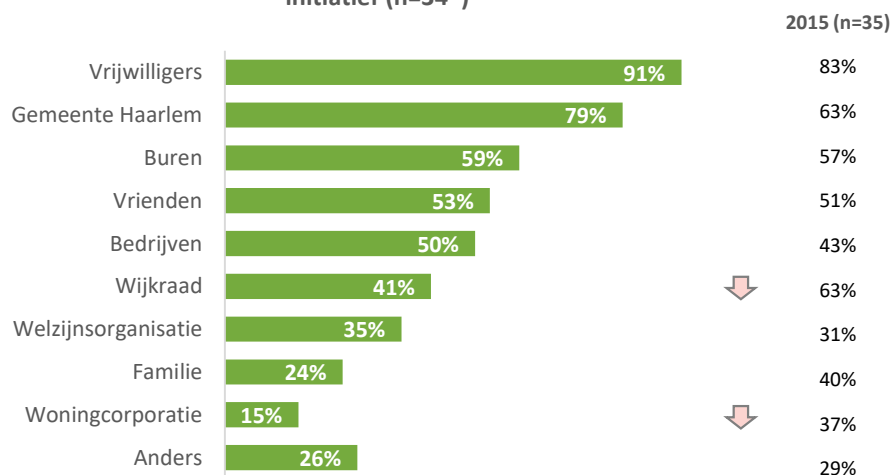
Initiatieven uit het onderzoek in beeld (2/2)

Vrijwel alle deelnemende initiatiefnemers (97%) krijgen actief hulp bij hun initiatief. Twee van de vijf (39%) schat in dat zij door 3 tot 5 personen worden/zijn geholpen bij hun initiatief.

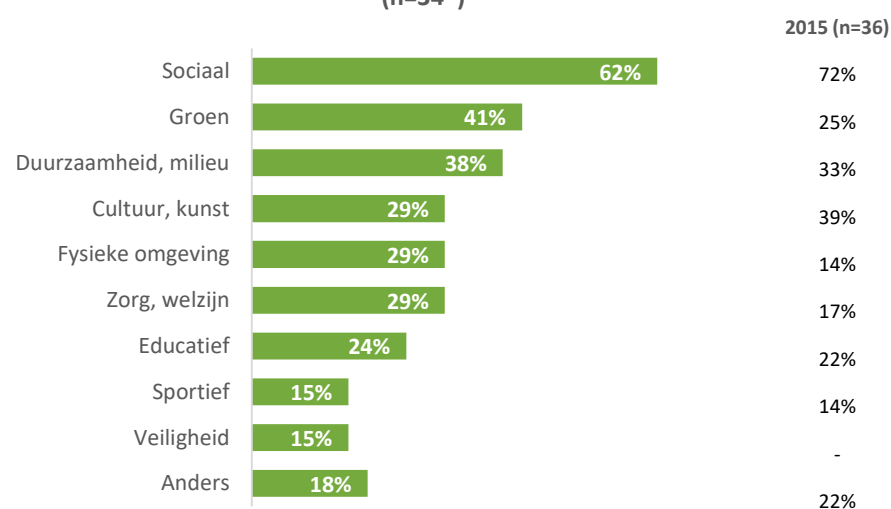
De hulp is vooral verkregen van vrijwilligers en de gemeente Haarlem. Ook burens (59%), vrienden (53%), en bedrijven (50%) schieten initiatiefnemers te hulp. In iets mindere mate spelen de wijkraad (41%), welzijnsorganisatie (35%) of familie (24%) een helpende rol bij initiatieven. Initiatiefnemers uit dit onderzoek zijn het minst geholpen door woningcorporaties. In vergelijking met 2015, zijn initiatiefnemers in 2018 minder geholpen door de wijkraad en woningcorporatie.

Een meerderheid van de initiatieven valt in de categorie sociaal (62%), gevolgd door groen (41%) en duurzaamheid, milieu (38%). Drie op de tien initiatieven (29%) is gericht op cultuur/kunst, fysieke omgeving en zorg, welzijn. Opvallend weinig initiatieven vinden plaats op het gebied van sport (15%) en veiligheid (15%).

Manieren van verkregen hulp bij het uitvoeren van initiatief (n=34*)



In welke categorie of welke categorieën valt uw initiatief? (n=34*)



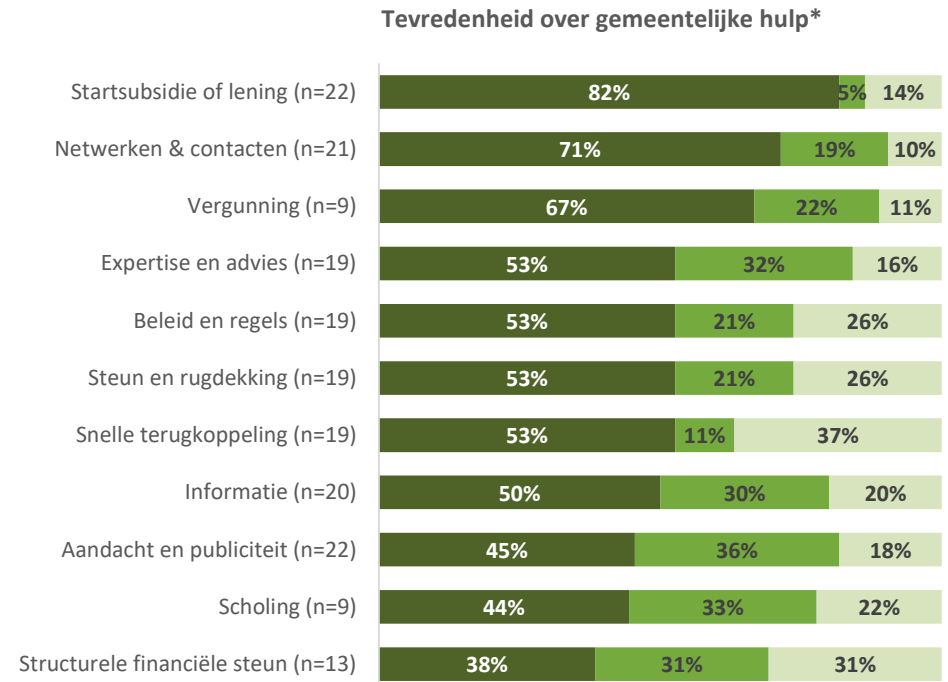
Beoordeling gemeentelijke hulp en inbreng

Initiatiefnemers zijn in redelijke mate tevreden over de gemeentelijke hulp. Vooral de gemeentelijke hulp bij een startsubsidie of lening, netwerken & contacten wordt goed beoordeeld. Daarnaast is de meerderheid ook (zeer) tevreden over de gemeentelijke hulp bij vergunningen. Redelijke tevredenheid heerst er ook over de expertise en het advies van gemeente Haarlem bij initiatieven.

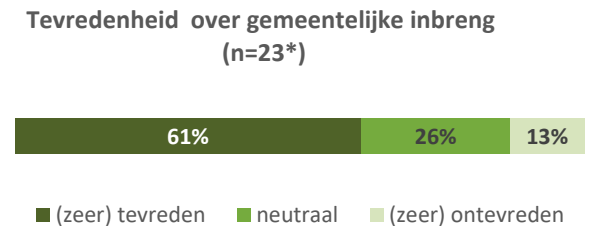
De meningen zijn verdeeld over de steun en rugdekking, snelle terugkoppeling en beleid en regels. De helft van de initiatiefnemers (53%) is hier (zeer) tevreden over, terwijl er ook een aanzienlijk deel onvrede uit over de hulp bij deze aspecten. De initiatiefnemers zijn vooral ontevreden over de snelheid van de terugkoppeling. Maar liefst 37% beklagt zich hierover.

Gemeentelijke hulp als informatie, aandacht/publiciteit en scholing worden iets minder positief beoordeeld. Het minst tevreden zijn initiatiefnemers over structurele financiële steun. Hierover is 38% (zeer) tevreden (31% is (zeer) ontevreden).

Initiatiefnemers zijn redelijk tevreden over de gemeentelijke inbreng. Hierover is 61% positief, in 2015 was dit 47%*.



2015
(zeer) tevreden
47%*



Rol gemeente Haarlem bij initiatieven

Initiatiefnemers uit dit onderzoek zien drie kerntaken voor de gemeenten op het gebied van initiatieven. Meedenken, financieren en het in contact brengen met mensen, instanties die kunnen helpen/verbinden.

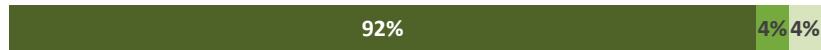
Een aanzienlijk deel ziet ook een rol voor de gemeente in het stimuleren (38%) en het laten blijken van waardering (31%). Uitvoeren, meedoen, adviseren en zorgen dat ik geen last heb van regels zou volgens een kwart een rol van de gemeente moeten zijn. In vergelijking met 2015 is de beoogde rol van de gemeente in 2018 meer gericht op uitvoering. Slechts een klein deel ziet risico's meedragen (14%) of handhaven (7%) als rol van de gemeente.



Beoordeling eigen initiatief en belemmeringen

Vrijwel alle initiatiefnemers (92%) zien hun initiatief als een succes. Dit komt vooral door goede/behaalde resultaten, positieve feedback en enthousiasme uit de omgeving.

In hoeverre beschouwt u uw initiatief als een succes? (n=22*)



■ (zeer) succesvol ■ neutraal ■ mislukt

Waarom een succes?

Selectie van open antwoorden (n=19):

- "Omdat we meetbare resultaten hebben behaald, omdat de landelijke overheid naar Haarlem kijkt bij het optuigen van nieuwe wet- en regelgeving, omdat vrijwel iedere nieuwe stathouder in Haarlem inburgering op maat krijgt"
- "Aangezien het jongeren de mogelijkheid geeft buiten de gezette kaders van de samenleving te ondernemen, en goedaardigheid leren kennen van buurtbewoners, gemeentes en ondersteunende professionals. Waardoor het perspectief verandert van deze jongeren, waardoor hoop, mogelijkheden en dromen worden gefaciliteerd...Waardoor ik nu heel anders naar de samenleving kijk dan daarvoor!"
- "We hebben meerdere aanvragen voor sessies, van een zeer diverse aanvragers. We hebben alleen maar positieve feedback en alle 'muggen' worden er ook blij van."
- "Grote opkomst, veel enthousiasme, vrolijke buurtgenoten en blijde organisatoren!"

Bijna de helft van de initiatiefnemers (45%) heeft nauwelijks tot weinig belemmeringen ervaren bij hun initiatief. Toch heeft 38% te maken gehad met redelijk tot veel belemmeringen. Hiervoor geven initiatiefnemers verschillende en redenen. Hieronder zijn een aantal reacties weergegeven.

In hoeverre te maken gehad met belemmeringen? (n=29*)



■ veel/redelijk wat ■ neutraal ■ weinig/nauwelijks

Tegen wat voor soort belemmeringen liep u aan?

Selectie van open antwoorden (n=18):

- "Andere verwachtingen na participatietraject Kleverlaanzone. Regels, verantwoordelijkheden, maar vooral een flinke diversiteit aan belangen van betrokken. Ondercapaciteit bij het stichtingsbestuur."
- "Geen laadpalen en parkeerplekken van de gemeente, geen financiële steun, geen aanspreekpunt, omslachtig proces voor toekennen laadpalen."
- "Onmacht, blindstaren op regeltjes, onkunde, desinteresse, politiek klimaat."
- "Van het kastje naar de muur gestuurd worden, moeilijkheden omtrent eerste locatie bemachtigen. Kan hier nog wel een uur mee doorgaan, maar deze waar toch wel het meest frustrerend."
- "Het was heel moeilijk om ons initiatief onder de aandacht te brengen. De gemeente heeft wel een aantal brieven gestuurd aan bewoners van Schalkwijk met de mededeling dat zij ons initiatief steunen. Daardoor hebben uiteindelijk de meeste bewoners zonnepanelen gekocht. Als er meer brieven en berichten in de krant zouden zijn geweest, was het niet zo moeilijk geweest om geïnteresseerden te bereiken."

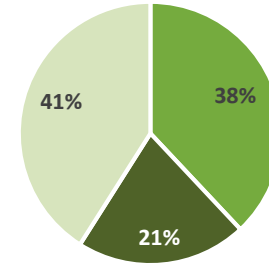


Contact bij initiatief

Vier van de tien initiatiefnemers uit dit onderzoek is van plan op de korte termijn van plan om een nieuw initiatief te ondernemen.

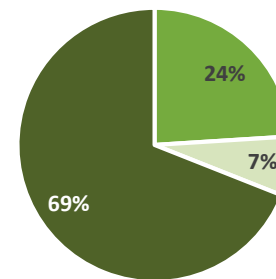
Een meerderheid (68%) heeft het liefst contact bij een initiatief met een ambtelijk contactpersoon. 32% wil graag contact met bestuurder/gemeenteraadslid. De voorkeur voor contact gaat uit naar persoonlijk contact. Een kwart wil graag contact over het initiatief via de website van de gemeente.

Op korte termijn van plan nieuw initiatief te nemen?
(n=29*)



■ Ja ■ Nee ■ Weet ik (nog) niet

Op welke wijze voorkeur contact voor initiatief?
(n=29*)



■ Website gemeente ■ Telefonisch contact ■ Persoonlijk contact



Beoordeling diensten gemeente Haarlem

Het Haarlems Initiatievencafé kent de grootste bekendheid onder initiatiefnemers uit dit onderzoek. Slechts een tiende kent deze dienst niet. Ongeveer de helft kent het van naam, maar gebruikt het niet. Ook een aanzienlijk deel (28%) maakt weleens gebruik van het café en 14% doet dit veelvuldig.

Bijna vier van de tien initiatiefnemers kent de website HaarlemLink.nl niet. Hetzelfde aandeel kent de website wel van naam, maar gebruikt het niet. Een kwart (24%) maakt er weleens gebruik van.

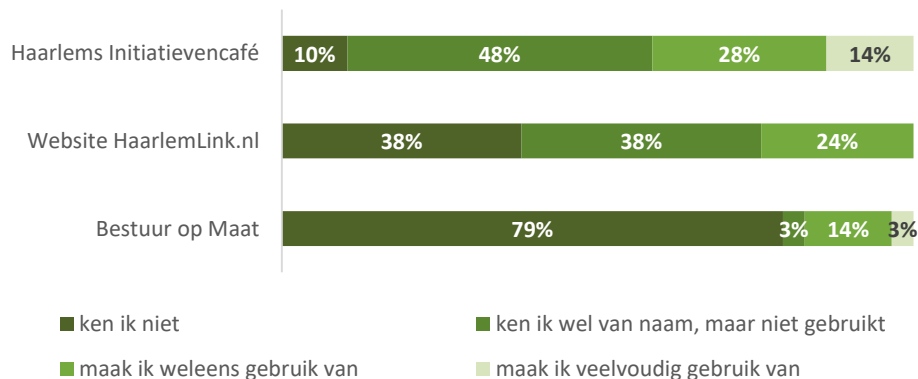
Initiatiefnemers aan dit onderzoek zijn het minst bekend met Bestuur op Maat. Een ruime meerderheid kent het niet. Minder dan een vijfde maakt er weleens tot veelvoudig gebruik van.

Het Haarlems Initiatievencafé is niet alleen de meest bekende en gebruikte dienst van de gemeente Haarlem. Het is ook een dienst die door initiatiefnemers het meest positief wordt beoordeeld. Driekwart van hen is (zeer) tevreden, een kwart neutraal en niemand is (zeer) ontevreden.

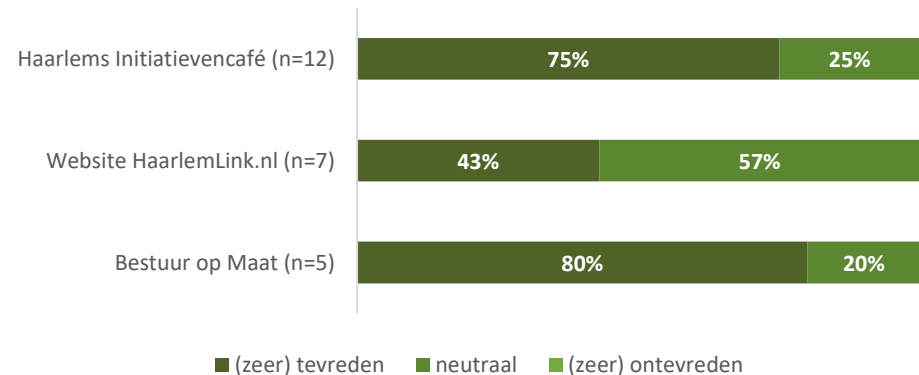
Initiatiefnemers zijn iets minder tevreden over HaarlemLink.nl. 43% geeft aan (zeer) tevreden te zijn. Als toelichting geven sommige initiatiefnemers aan dat dit te maken heeft met weinig bekendheid en moeilijk te vinden informatie, waardoor het idee heerst dat het weinig oplevert. Daarnaast benoemt één van de initiatiefnemers dat via Bestuur op Maat zaken veel sneller gerealiseerd kunnen worden.

Hoewel niet veel initiatiefnemers bekend zijn met Bestuur op Maat, zijn de gebruikers over het algemeen wel tevreden.

In hoeverre bekend met onderstaande diensten? (n=29*)



In hoeverre tevreden met onderstaande diensten?*



Tips van initiatiefnemers voor de gemeente Haarlem

- *“Via de Borden in de stad met de mensen communiceren over het opzetten van initiatieven.”*
- *“Vaker in gesprek gaan met buurtbewoners. Bijeenkomsten organiseren en dit goed bekend maken.”*
- *“Persoonlijke aandacht en wederzijdse terugkoppeling. Initiatievenbudget juich ik toe vanwege toegankelijkheid en snelheid van besluitvorming.”*
- *“Op website vertellen of je vergunning nodig hebt en waar je aan moet voldoen. En of je bijv. printkosten (€60) vergoed kunt krijgen. Nu hebben we het gewoon maar uitgevoerd en elk €20 betaald. Gasten namen eigen drankjes mee.*
- *“Ons steunen bij uitbreiding, bv. middels publiciteit en aanbeveling naar fondsen.”*
- *“Nadrukkelijker de maatschappij en inwoners uitdagen met voorstellen of oplossingen te komen voor zaken die de gemeente opgelost wil hebben.”*
- *“Naar de mensen toe gaan, actief nadenken over de veelheid aan diensten, websites in dit genre. Voor de burger is het niet meer te volgen (haarlemontmoet, haarlemlink, haarlemsamen, haarlemvoorelkaar, buuv etc.)”*
- *“Het zou handig zijn als je weet bij wie je zijn moet met een initiatief. In eerste instantie had ik geen idee waar ik met mijn plan heen moest. Het zou mooi zijn als er een apart loket zou zijn voor burgerinitiatieven, die je contact met je opnemen en je helpen aan de juiste contactpersonen. Degene die achter dit loket zit, moet goed op de hoogte zijn van het ambtelijk apparaat en alle regeltjes en wie over deze regeltjes gaan.”*
- *“Heel veel ideeën. Jullie kunnen ons bellen.”*
- *“Heb een beetje vertrouwen in de burger. Laat de burger maar nadenken over mogelijkheden en oplossingen en kijk daarna pas hoe en of wet- en regelgeving hiervoor belemmeringen zijn.”*
- *“Grotere denktanks ontwikkelen, bij juist de jongen mensen in plaats van je alleen maar richten op de ouderen (gepensioneerde). Oftewel je richten op de meerder bedeelde waardoor zij op lange termijn een fundament kunnen zijn voor minder bedeelde. Waardoor je men hun zelf redzaamheid stimuleert en onderlinge sociale verbindingen versterkt tussen de minder en meerder bedeelde!”*
- *“Faciliterende rol van de gemeente beter oppakken. Nu staat het in alle beleidsstukken maar in de uitvoering laat het te wensen over.”*
- *“Een primair contactpersoon die de weg kent binnen de gemeente en gemeentebestuur en mandaat krijgt binnen de gemeente om zaken te ondersteunen, stimuleren en besluitvorming voor te bereiden (voor beleidswijzigingen of financiering).”*
- *“Een broedplaats waar beginnende ondernemers gebruik van kunnen maken tot ze op hun eigen benen kunnen staan. Waar beginnende initiatieven zich kunnen aanmelden en van gemeentelijke - en elkaars expertise gebruik kunnen maken voor een bepaalde periode.”*
- *“De afdelingen moeten meer samen werken. Minder mensen en betere mensen op de plek zetten met meer ervaringen die sneller kunnen schakelen en echt verstand van zaken hebben.”*
“Ondernemers/specialisten op de plek van een ambtenaar zetten. De ambtenaar ondersteunend van de Ondernemers/specialist. Er moet sneller geschakeld worden met meer kennis op de achtergrond.”
- *“Creëer een fonds voor initiatieven zet dat buiten de gemeente weg met goede voorwaarden bij kleine organisatie, waarmee initiatieven sneller startgeld kan krijgen.”*
- *“Bereikbaarheid verbeteren. Visie omzetten in beleid Initiatieven daadwerkelijk ondersteunen door deuren te openen. Flexibel meedenken.”*
- *“Aanwijzen van 1 ambtenaar als contactpersoon die de initiatiefnemer begeleidt door het ambtelijk apparaat en helpt mij vergunningen etc.”*