

Win-win-winsituaties bij bewonersparticipatie
Een onderzoek naar de werking van stimulansen bij informele bewonersparticipatie

Elise van den Berg

Master-thesis Planologie
Faculteit Ruimtelijke Wetenschappen
Rijksuniversiteit Groningen

Begeleider: Ir. G.H. Heins
Begeleider Nijestee: Ynskje van Meurs

Groningen, juli 2011

Voorwoord

Na vele uren onderzoek ligt hier het eindresultaat voor u: een 57 pagina's tellend onderzoek naar de werking van stimulansen bij informele bewonersparticipatie. Deze scriptie vormt de afsluiting van de master Planologie aan de Faculteit Ruimtelijke Wetenschappen van de Rijksuniversiteit Groningen.

Voorafgaand aan dit onderzoek had ik nog niet bedacht op welk onderwerp ik wilde gaan afstuderen. Zowel tijdens de bachelor Sociale Geografie en Planologie en de master Planologie heb ik vele interessante thema's langs zien komen. Ik wist wel dat ik mijn afstudeeronderzoek in opdracht van een bedrijf of instelling wilde schrijven. Zodat ik naast het verrichten van mijn onderzoek ervaring in het werkveld op kon doen. Uiteindelijk ben ik terecht gekomen bij woningcorporatie Nijestee, de grootste woningcorporatie van de stad Groningen. Een goede zet bleek al gauw want dankzij Nijestee heb ik mij de afgelopen maanden mogen verdiepen in een zeer interessant onderwerp. Tijdens de eerste gesprekken werd al gauw duidelijk dat Nijestee geïnteresseerd was in een onderzoek naar de werking van stimulansen bij bewonersparticipatie. Hoewel er veel onderzoek is verricht naar de relatie tussen belonen en motivatie is er weinig onderzoek verricht naar het effect van stimulansen bij informele bewonersparticipatie. Dit leek mij een mooie uitdaging om mee aan de slag te gaan. Nu, nu bijna zes maanden later, is het laatste woord op papier gezet.

Hierbij wil ik Ynskje van Meurs die mij vanuit Nijestee heeft begeleid bij mijn onderzoek bedanken. Dankzij haar kennis en ervaring heb ik dit onderzoek uit kunnen voeren. Als ik even niet meer wist hoe ik verder moest kon ik altijd bij Ynskje terecht. Daarbij wil ik ook de overige medewerkers van Nijestee bedanken voor de vrijheid en het vertrouwen dat zij mij hebben gegeven. Daarnaast wil ik ook dhr. G.H. Heins bedanken voor zijn begeleiding tijdens het schrijven van mijn scriptie. Een gesprek met dhr. Heins bracht mij altijd veel nieuwe informatie en inzichten. Tot slot wil ik ook de verschillende professionals, vrijwilligers en bewoners bedanken voor hun medewerking. Hun kennis en ervaring die ik heb verkregen tijdens de interviews waren van groot belang voor dit onderzoek.

Elise van den Berg

Groningen, juli 2011

Samenvatting

De laatste decennia hebben zich een aantal essentiële ontwikkelingen voorgedaan in zowel de Nederlandse Ruimtelijke Ordening als in de Volkshuisvesting. Deze ontwikkelingen kenmerken zich onder meer in een groeiende samenwerking tussen uiteenlopende partijen en de toenemende invloed van burgers/bewoners. Het recht van bewoners op betrokkenheid bij- en de invloed op plan- en beleidsvorming van woningcorporaties is in 1998 in de Overlegwet vastgelegd. De bruteringsoperatie in de jaren '90 van de twintigste eeuw vormde de aanleiding voor een groot aantal veranderingen binnen de corporatiesector. Het takenpakket van de corporaties heeft zich sindsdien uitgebreid met een groot aantal sociaalmaatschappelijke vraagstukken, waaronder het investeren in maatschappelijke voorzieningen en leefbaarheid.

Voor de leefbaarheid is het belangrijk dat bewoners relaties binnen hun woonomgeving hebben en zich hiermee verbonden voelen. Dit buurtgebonden sociaal kapitaal is een belangrijk component in het creëren van een plezierige woonomgeving. Dit kan vergroot worden door samen te werken met bewoners. Hoewel corporaties hiervoor uiteenlopende werkwijzen hanteren kan informele participatie gekenmerkt worden door de termen: projectmatig, laagdrempelig, actieve deelname van bewoners, maatwerk, themagericht, aansluitend op de interesse van de doelgroep. Onderzoek leert dat informele bewonersparticipatie diverse overeenkomsten deelt met de hedendaagse ontwikkelingsplanologie. Zo kent bewonersparticipatie geen blauwdruk, zijn veel initiatieven op projectbasis en vindt zowel de ontwikkeling als de uitvoering van participatieprojecten veelal plaats met diverse partijen.

De centrale vraag in dit onderzoek luidt: "Kan het bieden van stimulansen aan bewoners bij informele participatieprojecten de bereidheid tot participatie vergroten en daarbij leiden tot een win-win-winsituatie?". Bij het ontwikkelen van en het deelnemen aan informele bewonersparticipatie spelen uiteenlopende belangen mee. De motieven om deel te nemen aan informele participatieprojecten verschillen voor zowel corporaties als voor bewoners op individueel en collectief niveau. Zo handelt een corporatie uit zowel maatschappelijk, - als bedrijfsbelang en vormt tevredenheid onder bewoners een van de grootste drijfveren. Individuele behoeften van bewoners die de motivatie vormen om te participeren zijn voor een groot deel te herleiden uit Maslow's motivatietheorie. Zo kan de behoefte aan sociale contacten of persoonlijke ontwikkeling/ontplooiing een reden zijn om te participeren. Daarnaast kunnen altruïsme, sociale identificatie of sociale druk meespelen. Op collectief niveau vormt de naast de huishoudenssamenstelling van een buurt of wijk, de mate van verbondenheid aan de woonomgeving een essentieel aspect. Onderzoek door Dekker (2006) toont aan dat vooral mensen met een hoge mate van buurtgebondenheid de neiging hebben om te participeren dan mensen met minder buurtgebondenheid.

Naast de verschillende belangen en motieven die de aanleiding tot en deelname aan participatieprojecten beïnvloeden, wordt de effectiviteit van een participatieproject bepaald door een divers aantal factoren. In het CLEAR+model (dit model bevat een persoonlijk aanvulling op het oorspronkelijke CLEAR-model van Lowndes et al. (2008)) wordt verondersteld dat participatie het meest effectief is als bewoners kunnen participeren, als zij willen participeren, als zij in staat gesteld worden om te participeren, als zij worden gevraagd om te participeren, als zij zien dat er naar hun inbreng geluisterd wordt en het project aansluit op de context. Verschillende hulpmiddelen kunnen daarnaast ingezet worden om participatie op gang te

helpen. Stimulansen vormen er hier één van. Er kan onderscheid worden gemaakt tussen materiële (bijv. kortingsregelingen of een kleine attentie) en immateriële (waardering) stimulansen. Deze kunnen beiden zowel individueel of collectief van aard zijn. Bewoners kunnen op individueel niveau beloond worden met een bos bloemen of via een persoonlijk bedankje. Als deelnemende bewoners worden beloond met een gezamenlijk dagje uit of een buurtfeest, dan is er sprake van een collectieve stimulans. Ook het realiseren van fysieke doelen in de buurt, zoals het plaatsen van een bank of het opknappen van de speeltuin vormt een collectieve stimulans. Corporaties die bewoners belonen veronderstellen dat dit de tevredenheid onder bewoners vergroot, dat dit resulteert in meer binding met bewoners en leidt tot een beter imago (Van der Graaf, P. 2007, p.4). Psychologisch onderzoek naar motivatie en beloning van vrijwilligers toont aan dat zowel intrinsieke en extrinsieke motieven meespelen bij het tot stand komen van bepaald gedrag. Intrinsieke motivatie heeft geheel te maken met de activiteit zelf en niets met de externe beloning of bekrachtiging. Deze vorm van motivatie wordt meestal gestuurd door gevoelens van tevredenheid en voldoening. Extrinsieke motivatie vindt haar oorsprong in factoren buiten een persoon en het gedrag wordt gemotiveerd door een van anderen afkomstige beloning of straf (Broenink, N. 2002, p.19). Van den Bosch et al. (2009) concludeerden dat het inspelen op een combinatie van deze motivatiefactoren het sterkst werkt.

Op basis van alle theoretische inzichten is een model ontwikkeld. Dit zogeheten *win-win-winmodel* toont de aanpak die naar verwachting de grootste kans op een win-win-winsituatie oplevert. Hierbij worden naast de belangen van de corporatie (en andere initiatiefnemers), zowel de belangen van bewoners op individueel als op collectief niveau verenigd. Door projecten uit te voeren in de praktijk te toetsen aan dit model wordt vastgesteld of de werkwijze in het win-win-winmodel standhoudt en of het verwachte effect per stimulans overeenstemt met de praktijk. Dit model vormt de as van dit onderzoek en aan de hand van dit model zijn drie projecten in de praktijk geanalyseerd. Zodoende kunnen de volgende uitspraken worden gedaan met betrekking tot de vraag of stimulansen de bereidheid tot participatie kunnen vergroten. Empirisch en theoretisch onderzoek heeft aangetoond dat zowel materiële als immateriële stimulansen de bereidheid tot participatie kunnen vergroten. Er is geen bewijs gevonden dat materiële stimulansen een groter effect hebben dan immateriële stimulansen. Dit sluit aan op de verwachting uit het win-win-winmodel. Uit het empirisch onderzoek komt daarnaast naar voren dat zowel individuele als collectieve stimulansen een motiverend effect hebben maar dat de eerstgenoemde een groter effect lijkt te hebben.

Op basis van analyse van drie cases middels het win-win-winmodel kan ook antwoord worden gegeven op het tweede deel van de hoofdvraag, namelijk: kan de inzet van stimulansen leiden tot een win-win-winsituatie. De drie cases die hiervoor zijn onderzocht, zijn: 'Het Kidsteamproject' in Beijum (Groningen) waar kinderen gezamenlijk het zwerfvuil in de buurt opruimen, 'Sterrendienst' in Krakeel (Hoogeveen) waar bewoners kosteloos wederzijdse diensten verrichten en 'Gratis Wonen' in De Hoogte (Groningen) hier zetten zes studenten zich in door het begeleiden van activiteiten voor kinderen in de wijk. Bij geen van de drie projecten is sprake van een duidelijke win-win-winsituatie, maar dit betekent niet dat het behalen van een win-win-winsituatie niet mogelijk is. Daarnaast zijn er bij alle projecten diverse neveneffecten opgetreden. Maar omdat deze neveneffecten geen onderdeel vormen van de vooraf opgestelde



belangen, vormen deze effecten geen win-elementen. Winst wordt immers gebaseerd op de mate waarin tegemoet gekomen wordt aan de belangen die voorafgaand zijn vastgesteld. Zo toont het 'Gratis Wonen-project' een situatie waarin door alle partijen voordeel wordt behaald. Maar omdat bij dit project vooraf geen duidelijk collectief belang is vastgesteld kan hier niet gesproken worden van een win-win-winsituatie. Naast deze verklaring zijn er een aantal andere verklaringen voor het niet behalen van een win-win-winsituatie. Zo toont empirisch onderzoek aan dat initiatiefnemers voorafgaand aan het ontwikkelen van een project vaker geen duidelijk beeld hebben van de collectieve en individuele belangen. Daarnaast is met het empirisch onderzoek aangetoond dat er niet altijd sprake is van een duidelijk collectief belang. De mate van verbondenheid aan de woonomgeving vormt een belangrijke factor die de mate waarin bewoners participeren, en dus de kans op een win-winsituatie beïnvloedt. Een andere factor is het project zelf. Bij alle projecten speelt intrinsieke motivatie mee bij het besluit om wel of niet te participeren. Tot slot komt uit het empirisch onderzoek naar voren dat de sociaaleconomische status van bewoners ('Can do'), de benaderingswijze van bewoners om deel te nemen aan het project ('Asked to') en het serieus luisteren naar bewoners ('Responded to') de effectiviteit van een project en daarmee de kans op een win-win-winsituatie sterk beïnvloeden.

Op basis van theoretisch en empirisch onderzoek is vastgesteld dat stimulansen de bereidheid tot participatie kunnen vergroten, maar dat het behalen van een win-win-winsituatie van meer factoren afhangt.

Inhoudsopgave

1. Introductie	9
1.1. Aanleiding	9
1.2. Opzet onderzoek en relevantie	9
1.2.1. Probleemstelling	9
1.2.2. Doelstelling	9
1.2.3. Vraagstelling	9
1.3. Theorieën	11
1.4. Begripsbepaling	11
1.5. Methodologie	13
1.6. Verantwoording geselecteerde cases	13
1.7. Leeswijzer	13
1.8. Achtergrond	14
2. Bewonersparticipatie	18
2.1. Inleiding	18
2.2. Definiëring van bewonersparticipatie	18
2.2.1. Formele bewonersparticipatie	18
2.2.2. Informele bewonersparticipatie	19
2.2.3. Horizontale/verticale, transactionele/transformationele bewonersparticipatie	21
2.3. Motieven bij informele bewonersparticipatie	22
2.3.1. Motieven corporaties	22
2.3.2. Motieven bewoners	23
2.3.3. Collectieve motieven	25
2.4. Effectiviteit	26
2.5. Uitleiding	31
3. Stimulansen	32
3.1. Inleiding	32
3.2. Typen stimulansen	32
3.2.1. Materiële stimulansen	32
3.2.2. Immateriële stimulansen	35
3.2.3. Individuele en collectieve stimulansen	36
3.3. Toename participatie door stimulansen?	37
3.4. Win-win-winmodel	37
3.4.1. Toelichting Win-win-winmodel	37
3.5. Uitleiding	41
4. Projecten	42
4.1. Inleiding	42
4.2. Projectbeschrijvingen	42
4.2.1. Toetsing Kidsteam aan het win-win-winmodel	42
4.2.2. Toetsing Sterrendienst aan het win-win-winmodel	46
4.2.3. Toetsing Gratis Wonen aan het win-win-winmodel	49
4.3. Win-win-winsituaties?	52
4.4. Uitleiding	54
5. Conclusie en aanbevelingen	55
6. Evaluatie	58
Literatuur, noten & bijlagen	60

1. Introductie

1.1. | Aanleiding

De afgelopen decennia heeft Nijestee - de grootste woningcorporatie van de stad Groningen - een divers palet aan strategieën en projecten ontwikkeld om bewoners bij haar werkzaamheden te betrekken en zich samen in te zetten voor de leefbaarheid in de buurt of wijk. Vanuit zowel bedrijfs- en maatschappelijk belang blijft Nijestee op zoek naar nieuwe of niet eerder binnen de organisatie toegepaste participatie instrumenten. Zodoende is bij Nijestee de vraag ontstaan wat de werking is van stimulansen bij informele (niet-institutionele) participatieprojecten.

1.2. | Onderzoeksopzet

1.2.1. Probleemstelling

Ter aanvulling op het betrekken van bewoners bij het beleid vanuit wettelijke verplichting hecht Nijestee er zowel vanuit bedrijfs- als maatschappelijk belang veel waarde aan dat bewoners op informele wijze participeren in hun woonomgeving. Om participatie op gang te helpen kunnen stimulansen ingezet worden. Er is echter zeer weinig onderzoek verricht naar de werking van stimulansen bij informele bewonersparticipatie. Zodoende is bij Nijestee de vraag ontstaan wat de werking van stimulansen is bij informele bewonersparticipatie. Daarbij wil Nijestee weten of stimulansen een win-win-winsituatie kunnen creëren. In een win-win-winsituatie wordt naast het belang van de corporatie ook de belangen van individuele bewoners en de belangen op collectief/buurtniveau verenigd. Er is geen onderzoek bekend dat gericht is op het behalen van win-win-winsituaties.

1.2.2. Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is inzicht te krijgen in de werking van stimulansen bij informele bewonersparticipatie en daarbij vast te stellen of het inzetten van dit instrument een win-win-winsituatie kan creëren.

1.2.3. Vraagstelling

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt:

“Kan het bieden van stimulansen aan bewoners bij informele participatieprojecten de bereidheid tot participatie vergroten en daarbij leiden tot een win-win-winsituatie?”

Om een antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag is er een aantal deelvragen opgesteld. Allereerst is het belangrijk om te weten wat er verstaan wordt onder de term ‘bewonersparticipatie’, dit zal in de eerste deelvraag beschreven worden. Hierbij wordt het onderscheid gemaakt tussen diverse vormen van participatie. Ook wordt in deze deelvraag vastgesteld welke motieven en belangen bij de verschillende betrokkenen meespelen. Hoewel er vaak meerdere initiatiefnemers betrokken zijn dan alleen een woningcorporatie, worden alleen de belangen en motieven van corporaties bij participatieprojecten toegelicht. De uiteindelijke effectiviteit van een project wordt beïnvloed door een aantal factoren. Welke factoren dit zijn worden in deze deelvraag vastgesteld. De deelvraag luidt als volgt:

Waarom komt bewonersparticipatie tot stand en welke factoren beïnvloeden de effectiviteit van bewonersparticipatie?

In tweede deelvraag ligt de focus op stimulansen als instrument bij bewonersparticipatie. Er wordt een overzicht gegeven van vier typen stimulansen en er wordt op basis van diverse secundaire bronnen vastgesteld of stimulansen de mate waarin bewoners participeren kunnen beïnvloeden. Vervolgens wordt op basis van de inzichten en eigen inzichten een model ontwikkeld. Dit zogeheten *win-win-winmodel* beschrijft de werkwijze waarbij de grootste kans op een win-win-winsituatie verwacht wordt. Tevens kan het model als leidraad dienen om voorafgaand aan een participatieproject na te denken over de te kiezen stimulans. De projecten die in het empirisch onderzoek centraal staan zullen hier vervolgens aan getoetst worden. De deelvraag luidt als volgt: Kunnen stimulansen de bereidheid tot participatie vergroten, en zo ja, welke stimulansen?

In de derde deelvraag worden drie projecten uit de praktijk geanalyseerd. Per project is een ander type stimulans ingezet. Semigestructureerde interviews met zowel betrokken professionals als bewoners zullen bijdragen aan het beantwoorden van deze deelvraag. De projecten worden getoetst aan het win-win-winmodel. Zodoende kan vastgesteld worden of in de praktijk een vergelijkbare werkwijze wordt gehanteerd als in het model wordt verondersteld. Tevens kan vastgesteld worden of, en zo ja, onder welke omstandigheden een win-win-winsituatie behaald kan worden. De deelvraag luidt als volgt: Kunnen stimulansen leiden tot een win-win-winsituatie?

In de conclusie zal er teruggekomen worden op de hoofdvraag. Hierbij zullen de bevindingen uit het empirisch onderzoek worden vergeleken met de uitkomsten uit het theoretisch onderzoek. Daarbij wordt onderzocht of de werkwijze in de praktijk afwijkt van het win-win-winmodel. Daarbij wordt antwoord gegeven op de hoofdvraag: “Kan het bieden van stimulansen bij informele participatieprojecten aan bewoners de bereidheid tot participatie vergroten en daarbij leiden tot een win-win-winsituatie?”. De resultaten afkomstig uit zowel de theorie als de empirie zullen vervolgens dienen als basis voor enkele aanbevelingen.

Relevantie

Sinds enige jaren houden woningcorporaties zich op uiteenlopende wijzen bezig met het betrekken van bewoners bij hun werkzaamheden. Met de komst van de Overlegwet (1998) en leefbaarheid als prestatieveld in het Besluit beheer sociale huursector (1992) is dit tot het wettelijke takenpakket van corporaties gaan behoren. Onderzoek naar het ontwikkelen van instrumenten om bewonersparticipatie op gang te helpen sluit daarom aan op de werkzaamheden van corporaties. Het win-win-winmodel dat in dit onderzoek is ontwikkeld biedt een hulpmiddel om voorafgaand aan het ontwikkelen van participatie-projecten na te denken over de werkwijze en de te kiezen stimulans.

1.3. | Theorieën

Dit onderzoek bestaat uit drie deelvragen en zal voorafgegaan worden door een korte achtergrondschets (paragraaf 1.8.). De totstandkoming van bewonersparticipatie is namelijk niet los te zien van de historische en maatschappelijke ontwikkelingen. In de achtergrond wordt ingegaan op de beleidsverschuiving die zich voor heeft gedaan in het Nederlandse ruimtelijke ordeningsbeleid. Een verschuiving van technisch-rationele naar communicatief rationele beleidsvorming vormt daarbij de kern. De toename in interactie tussen beleidsvormers en

betrokken partijen is ook zichtbaar in de Nederlandse volkshuisvesting. De informatie voor deze paragraaf is voornamelijk afkomstig van onderzoek door De Roo en Voogd (2004).

De eerste deelvraag wordt beantwoord op basis van secundaire data. In deze deelvraag zal een algemene beschrijving van de term bewonersparticipatie worden gegeven, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen verschillende vormen van participatie. Overigens wordt in dit onderzoek niet in twijfel gebracht of de mate van sociale samenhang de leefbaarheid en veiligheid in een buurt of wijk vergroot. Hierbij wordt uitgegaan van de diverse onderzoeksresultaten (o.a. Visser, K. 2006) die aantonen dat participatie door bewoners de sociale samenhang (en vervolgens de leefbaarheid op buurtniveau) vergroten. De theorie die in deze deelvraag centraal staat is Maslow's motivatietheorie (1970). Deze theorie biedt het benodigde inzicht in de behoeften van mensen. Kennis en inzicht van betrokken professionals dient als aanvulling op Maslow's inzichten. Daarnaast wordt aan de hand van de Participatieladder (origineel: Arnstein, S. 1969) en het Participatiepalet (De Jong, F. 2009) het onderscheid tussen verschillende vormen van participatie verduidelijkt. Vervolgens wordt vastgesteld welke factoren de effectiviteit van participatieprojecten vergroten. Hierbij wordt voortgebouwd op het CLEAR-model (origineel: Lowndes, V.; et al. 2008). Door een toevoeging van een extra factor aan dit model wordt in dit onderzoek gesproken over het CLEAR+model.

In de tweede deelvraag staan onderzoeksresultaten uit de sociale psychologie centraal (o.a. Brehm, S.S.; et al. 2007; Zimbardo, P.G.; et al. 2009). Daarnaast vormt onderzoek naar de motivatie en beloning van vrijwilligers (o.a. Van den Bosch, A.; et al. 2009) de basis voor het beantwoorden van deze deelvraag. Hoewel ook binnen de arbeids- en managementpsychologie veel onderzoek is verricht naar het belonen van werknemers vormt hier beloning bij vrijwilligerswerk het uitgangspunt. Hiervoor is bewust gekozen omdat bepaalde elementen van motivatie voor betaalde werknemers en onbetaalde vrijwilligers verschillen. Zo komt de motivatie bij betaald werk voort uit een zekere noodzaak tot het hebben van betaald werk, het verwerven van salaris en het opbouwen van pensioen. Vrijwilligers vinden het echter prettig als ze iets kunnen doen voor de (lokale) samenleving zonder daar direct financieel voor beloond te worden. Daarnaast handelen zij, net als sommige bewoners, vanuit de behoefte aan sociaal contact of waardering (Plemper, S.; et al. 2005).

In de derde deelvraag staat empirisch onderzoek centraal. Vier participatieprojecten worden aan de hand van semigestructureerde interviews geanalyseerd. Met deze primaire data kan de werking van stimulansen in de praktijk aan het win-win-winmodel getoetst worden. Het uitgangspunt bij de interviews met de verschillende professionals was het verwerven van meer inzicht in de toepassing van stimulansen. Bij de interviews met bewoners lag de nadruk op hun het verkrijgen van meer inzicht in hun motieven om te participeren en de mogelijke invloed van stimulansen op hun gedrag.

1.4. | Begripsbepaling

Bewoners: Elke meerderjarige natuurlijke persoon die zijn/haar rechtmatig hoofdverblijf heeft in een woning van de verhuurder (Voskuilen, M.V. 2006, p.59).

Informele bewonersparticipatie: Alle vormen van niet-formele/niet-institutionele participatie dat als doel heeft de betrokkenheid tussen bewoners onderling en met hun woonomgeving te vergroten (Van den Berg, E. 2011).

Participatie: Participatie heeft in dit onderzoek – tenzij nadrukkelijk anders vermeld – betrekking op informele bewonersparticipatie.

Stimulans: Een vorm van beloning of waardering die bewoners in het vooruitzicht wordt gesteld ter bevordering van hun deelname aan een participatieproject (Van den Berg, E. 2011).

Win-win-winsituatie: Er is sprake van een win-win-winsituatie als naast het belang van de corporatie (en/of andere initiatiefnemers), zowel het belang van bewoners op individueel als op collectief niveau verenigd worden (Van den Berg, E. 2011).

1.5. | Methodologie

Bij het opzetten en uitvoeren van dit onderzoek is gebruik gemaakt van het basisboek kwalitatief onderzoek (Baarda, D.B.; et al. 1997). Dit onderzoek is kwalitatief van aard en omvat kwalitatieve onderzoeksvragen. Zo luidt een van de kwalitatieve onderzoeksvragen in dit onderzoek: “Waarom komt bewonersparticipatie tot stand en welke factoren beïnvloeden de effectiviteit van bewonersparticipatie?”. Hierbij gaat het om het benoemen van motieven en belangen. Omdat er weinig tot geen onderzoek is gedaan naar het effect van stimulansen bij informele bewonersparticipatie is hier weinig kennis over. Kwalitatief onderzoek wordt daarom ook gebruikt voor exploratie. De data voor dit onderzoek zijn verzameld aan de hand van:

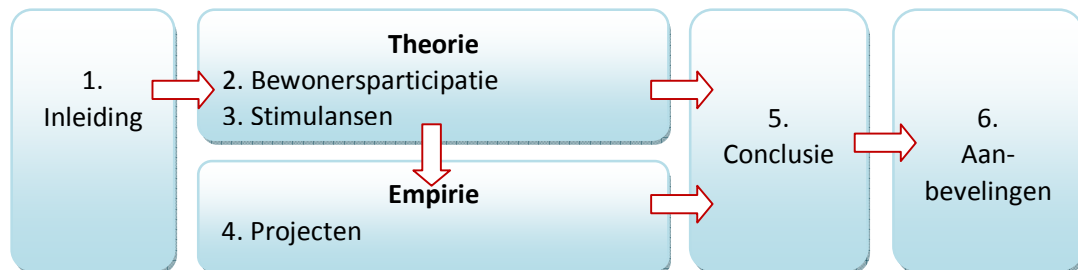
Literatuurstudie

Literatuurstudie dient om bestaande kennis en inzichten over dit onderwerp te verwerven. Hoewel er diverse onderzoeken zijn verricht naar de relatie tussen belonen en motiveren is er weinig onderzoek gedaan naar de werking van stimulansen bij informele bewonersparticipatie. De informatie die in dit onderzoek wordt gebruikt is deels afkomstig uit de sociale psychologie en is aangevuld met resultaten uit onderzoek naar belonen en motiveren bij vrijwilligerswerk. Deze onderzoeksresultaten dienen als achterliggend verklarenskader en worden gebruikt om tot nieuwe inzichten te komen.

Semigestructureerde interviews

Baarda et al. (1997) stellen dat kwalitatieve onderzoeksmethoden veelal gebruikt worden als de beleving van de onderzochten achterhaald wil worden. In dit onderzoek vindt kwalitatieve dataverzameling plaats via semigestructureerde interviews. Bij semigestructureerde interviews wordt naast de gestructureerde vraagstelling (waarvan niet afgeweken mag worden) ruimte gelaten voor het stellen van bijkomende vragen, of het dieper ingaan op een aantal aspecten. De vragen waren open van karakter en door middel van doorvragen bij de gegeven antwoorden van de geïnterviewde is geprobeerd zoveel mogelijk relevante informatie te vergaren (De Pelsmacker, P.; et al. 2006, p.121). Omdat in dit onderzoek vanuit meerdere perspectieven naar bewonersparticipatie wordt gekeken is het relevant om zowel professionals als bewoners (afzonderlijk) te interviewen. De vragenlijst die hiervoor gebruikt is, is opgenomen in bijlage 1. Op basis van de verzamelde inzichten en eigen inzichten is een model ontwikkeld. Met dit zogeheten win-win-winmodel (Van den Berg, E. 2011) kan de werking van stimulansen in de praktijk aan de theorie worden getoetst. Zodoende kan er een vertaalslag worden gemaakt van theorie naar praktijk. In dit win-win-winmodel wordt op basis van de verworven inzichten een aanpak ontwikkeld waarbij de kans op een win-win-winsituatie naar verwachting het grootst is. Uiteindelijk komen de bevindingen uit de theorie met de bevindingen uit de empirie samen in de conclusie en vindt een analyse plaats van de gevonden uitkomsten. Op basis hiervan kan vastgesteld worden of stimulansen de bereidheid om te participeren kunnen vergroten en

daarbij leiden tot een win-win-winsituatie. Aan de hand van deze conclusie kunnen aanbevelingen worden gedaan over de toepassing van stimulansen bij informele bewonersparticipatie. In de evaluatie wordt kort in gegaan op mogelijke verbeterpunten van dit onderzoek. Figuur 1.1 toont het conceptueel model van dit onderzoek, hierin is de structuur van dit onderzoek schematisch weergegeven.



Figuur 1.1: Conceptueel model

1.6. | Verantwoording geselecteerde cases

De volgende drie projecten worden als case behandeld binnen dit onderzoek:

- Kidsteam, Beijum (Groningen): tijdelijk project waarin kinderen op vaste tijden onder begeleiding van professionals het zwerfvuil in hun straat opruimen. In ruil hiervoor krijgen zij een dagje uit (collectieve, immateriële stimulans) en gratis eten en drinken (individuele, materiële stimulans).
- Sterrendienst, Krakeel (Hoogeveen): langlopend project waarbij wijkbewoners elkaar kosteloos wederzijdse diensten/klussen verrichten. Het doel is het onderlinge contact in de wijk te vergroten. Een gevoel van waardering geldt hier als immateriële stimulans.
- Gratis Wonen, De Hoogte (Groningen): Zes studenten ontvangen een gratis woning en maandelijkse toelage (individuele, materiële stimulans) in ruil voor tien uur vrijwilligerswerk per week. Zij begeleiden diverse kinder- en jongerenactiviteiten in de wijk.

De selectie van de drie projecten is in goed overleg met Nijestee tot stand gekomen. Deze drie projecten passen goed binnen het onderzoek. Er is bewust voor gekozen om projecten te analyseren waar verschillende typen stimulansen zijn ingezet (collectief/individueel en immaterieel/materieel). Zo kan er inzicht worden verkregen in de werking van verschillende typen stimulansen. Daarnaast zijn de initiatieven gericht op verschillende doelgroepen en verschilt het schaalniveau waarop het initiatief is/wordt uitgevoerd. De overeenkomst tussen alle projecten is dat de uitvoering gericht is het verbeteren van de leefbaarheid in de woonomgeving door middel van het vergroten van de onderlinge sociale contacten. In alle projecten wordt een actieve inzet van de bewoner verwacht. Daarnaast vindt bij alle projecten samenwerking plaats tussen meerdere organisaties/instanties en is een corporatie één van de initiatiefnemers.

1.7. | Leeswijzer

In paragraaf 1.8. wordt eerst een kort overzicht gegeven van de ontwikkelingen die zich voor hebben gedaan in het Nederlandse ruimtelijke ordeningsbeleid evenals op het terrein van de volkshuisvesting. De aandacht voor interactie en participatie die zich voor heeft gedaan in de Nederlandse plan- en beleidsvorming vormt de achtergrond voor dit onderzoek. Vervolgens

wordt in hoofdstuk 2 beschreven wat er verstaan wordt onder bewonersparticipatie. Daarnaast wordt vastgesteld welke belangen en motieven meespelen bij bewonersparticipatie. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen de belangen van corporaties en de belangen van bewoners op zowel individueel als op collectief niveau. In hoofdstuk 3 worden diverse typen stimulansen onder elkaar gezet en wordt vastgesteld of stimulansen de mate waarin bewoners participeren kan vergroten. In hoofdstuk 4 staat empirisch onderzoek centraal en zal de werking van stimulansen bij bewonersparticipatie worden geanalyseerd aan de hand van projecten uit de praktijk. De werkwijze van deze projecten en de werking van stimulansen hierbij wordt vervolgens getoetst aan het win-win-winmodel. Op basis van de resultaten afkomstig uit de literatuur en de empirie wordt in de conclusie vastgesteld of het inzetten van stimulansen bij bewonersparticipatie de bereidheid tot participatie kan vergroten en een win-win-winsituatie kan creëren. Na de aanbevelingen volgt tot slot een korte evaluatie waarin sterke en zwakke punten van dit onderzoek en de leerervaringen kort besproken worden.

1.8. | Achtergrond

Ruimtelijke ordening en volkshuisvesting

Planologie is de tak van wetenschapsbeoefening die gericht is op de bezinning over en de operationalisering van ruimtelijke ordening en planning. In de praktijk worden de begrippen planologie, ruimtelijke ordening en ruimtelijke planning vaak als synoniem gebruikt (Voogd, H. 2006, p.20). Hierbij valt ruimtelijke ordening te definiëren als: “het bewust interveniëren in de ruimtelijke orde via fysieke maatregelen en regelgeving om ruimtelijke kwaliteiten te behouden en waar mogelijk te verbeteren’. Ruimtelijke planning vormt de systematische voorbereiding van beleidsvormende en/uitvoerende handelingen die hierop gericht zijn (Voogd, H. 2006, p.18). Vanuit de ruimtelijke ordening kan volkshuisvesting gezien worden als een van de vele ruimte vragende sectoren in de samenleving (Ekkers, P.; et al. 2010, p.39). Ook in de regelgeving zijn beide beleidsterreinen nauw aan elkaar verbonden, zo komt zonder de opname van bouwterreinen in bestemmingsplannen en structuurplannen geen woningbouw tot stand (Ekkers, P.; et al. 2010, p.39).

In de ruimtelijke ordening heeft de laatste decennia veel verandering plaatsgevonden in de rol van burgers binnen plan- en beleidsvorming. De diverse overheden zijn tot het besef gekomen dat het voeren van een effectief beleid zonder daarbij de medewerking van burgers te vragen lastig is (Partners en Pröpper, 2011). Op grote schaal vinden nu interactieve processen plaats vanuit het Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen, maar ook bij woningcorporaties en projectontwikkelaars (Partners en Pröpper, 2009).

Van technisch-rationele planning naar communicatief-rationele planning

In de planologie wordt de basis voor deze interactie in beleidsvorming gelegd in de verschuiving van technisch-rationele naar communicatief-rationele beleidsvorming. Dit is een van de paradigmaverschuivingen die zich de laatste decennia voor heeft gedaan binnen de planologie. Deze verschuivingen zijn van belang omdat zij onlosmakelijk verbonden zijn met veranderingen in de planningspraktijk (De Roo, G.; et al. 2004). Figuur 1.2 toont een overzicht van de verschuivingen die zich voor hebben gedaan in de planologie vanaf de jaren '70 van de twintigste eeuw. Deze globale accentverschuivingen kenmerken de veranderingen in de wijze waarop vanuit de wetenschap wordt gekeken naar vraagstukken. Zo heerste in de jaren '50 en '60 na de Tweede Wereldoorlog de overtuiging dat een grote mate van controle mogelijk is op

de fysieke leefomgeving; deze houding kenmerkt zich als een technisch-rationele houding. Bij deze vorm van planning wordt aan het begin van het planningsproces een eindbeeld opgesteld in de verwachting dat de resultaten volgens de voorspelling konden worden bereikt (De Roo, G.; et al. 2004, p.51). In de werkelijkheid bleken politiek-bestuurlijke processen veel chaotischer te verlopen dan verondersteld en is rationele besluitvorming maar in beperkte mate mogelijk (De Roo, G.; et al. 2004, p.51). Daarnaast groeide het besef dat vraagstukken in de planologie niet primair door deskundigen op kunnen worden gelost. Deze veranderingen in gedachtegoed hebben geleid tot de ontwikkeling van nieuwe alternatieve methodes. De scenariobenadering is hiervan een voorbeeld en is ontwikkeld als een pragmatische oplossing waarin geprobeerd werd om te gaan met onzekerheden. Het gebruik van diverse, alternatieve toekomstscenario's - in plaats van één vaststaand eindbeeld - kenmerkt de verschuiving van een technisch-rationele houding naar een communicatief-rationele houding (De Roo, G.; et al. 2004, p.52).

	Accenten binnen ruimtelijke planning	Motivering van de accentuering
Voor ca. 1970	Ruimtelijk ontwerp	Technische deskundigheid
Vanaf ca. 1970	Doelstellingen	Democratisering van proces
Vanaf ca. 1975	Strategisch/probleemgericht	Keuzes en besluitvorming
Vanaf ca. 1980	Onderhandelingen	Machtsfactoren
Vanaf ca. 1985	Marketing/PPS	Inspelen op marktwerking
Vanaf ca. 1990	Duurzaam en Omgevingsgericht	Sector overstijgend
Vanaf ca. 1995	Uitvoering/projectgericht	Effectiviteit en efficiëntie
Vanaf ca. 2000	Ontwikkelingsgericht	Liberalisering en vernieuwing

Fig. 1.2: Overzicht accentverschuivingen planologie (De Roo, G.; et al. 2004).

In situaties waarin een groot aantal partijen betrokken is bleken oplossingen niet eenvoudig te realiseren met de scenariobenadering. Als alternatief is daarom in de jaren '90 van de twintigste eeuw een communicatieve/participatieve benadering ontwikkeld. Binnen deze benadering staat interactie tussen partijen centraal waarbij betrokken partijen met elkaar in gesprek gaan over hun wederzijdse belangen en interesses. De centrale vraag vormt hier *hoe* acties ondernomen moeten en door *wie* (De Roo, G.; et al. 2004, p.52). Niet de inhoud, maar het proces gericht op de inhoud vorm het uitgangspunt van deze aanpak (De Roo, G.; et al. 2004, p.53). Gezamenlijk wordt een strategie bepaald om een vraagstuk aan te pakken en in een gezamenlijk plan wordt deze strategie omgezet in concrete handelingen (De Roo, G.; et al. 2004, p.54). In de jaren na 2000 is de nadruk steeds meer komen te liggen op gebiedsontwikkeling. Bij deze benadering wordt gezocht naar samenhang tussen verschillende projecten in een gebied. Samenwerking tussen de meeste uiteenlopende partijen is inherent aan ontwikkelingsplanologie (Van Rooy, P.; et al. 2004, p.10).

Beleid woningcorporaties

De toenemende invloed van burgers bij plan-, - en beleidsvorming in de ruimtelijke ordening is ook waarneembaar in de Volkshuisvesting (Ekkers, P.; et al. 2010, p.132). Hoewel er meerdere pogingen zijn ondernomen om het Nederlandse volkshuisvestingsbeleid te liberaliseren kwam de grote omslag in de jaren '90 van de twintigste eeuw. Met de komst van de 'nota

Volkshuisvesting in de jaren 90' werden woningcorporaties financieel losgekoppeld van de overheid (Ekkers, P.; et al. 2010). Deze Bruteringsoperatie (1995) heeft geleid tot drastische veranderingen in de positie, de verantwoordelijkheden en de taakuitvoering van corporaties. Sinds de bruteringsoperatie worden corporaties verantwoordelijk gehouden voor een groot aantal sociaal-maatschappelijke vraagstukken zoals het investeren in maatschappelijke voorzieningen, hulp bieden aan bewoners met schuldproblematiek, investeren in maatschappelijke voorzieningen en leefbaarheid (Wachtmeester, J. 2010).

Een aantal jaren na de bruteringsoperatie is als sluitstuk van de democratiseringsacties van de jaren zestig de Wet op het overleg huurders verhuurder (Overlegwet) ontwikkeld. Deze wet vormt het formele kader voor participatie van bewoners bij corporaties. Participatie wordt in de Overlegwet gedefinieerd als de betrokkenheid bij- en de invloed op plan- en beleidsvorming van woningcorporaties (Rus, A.; et al. 2010). Het wettelijk vastleggen van het recht op betrokkenheid en inspraak sluit aan bij de maatschappelijke context van die tijd: mensen krijgen meer vrijheidsgraden waaronder opleiding, mondigheid, welvaart en bureaucratisch vermogen. Als gevolg hiervan dient de nadruk in het Nederlandse volkshuisvestingsbeleid in de jaren '90 te verschuiven van kwantiteit naar kwaliteit. Het 'volk' dat destijds gehuisvest moest worden, komt in deze periode meer op voor zich zelf en stelt meer eisen aan hun leefomgeving en willen daar ook meer over te zeggen hebben. Hierbij gaat het in toenemende mate niet alleen over de huisvesting, maar ook om wonen in de ruime zin (Ekkers, P.; et al. 2010, p.93). De verschuiving naar kwaliteit, sluit aan op de het kwaliteitsdenken dat in de Nederlandse planningspraktijk in de jaren '90 heerste centraal stond (Fig. 1.2).

In dezelfde periode zijn als onderdeel van het Burgerlijk Wetboek en de Woningwet de rechten en plichten van woningcorporaties vastgelegd. Daarnaast is het toezicht op- en de taken van woningcorporaties vastgelegd in het Besluit beheer sociale huursector (Bbsh) (Rijksoverheid, 2011). Het Bbsh omvat de zes centrale prestatievelden waarvoor corporaties verantwoordelijkheid dragen⁰ (KEI, 2011a). Door de toevoeging van 'leefbaarheid' als prestatieveld is het werkterrein van de corporaties de laatste decennia aanzienlijk verbreed en is de basis gelegd voor de verankering van de rol van corporaties als verantwoordelijke partij voor het behoud van leefbaarheid in woongebieden (Ekkers, P.; et al. 2010). Deze opvatting laat echter ruimte voor interpretaties (VROM, 2000). Hierdoor is het niet altijd duidelijk bij corporaties hoe zij dit kunnen vertalen in concreet beleid met projecten, eenduidige afspraken en budgetten. Ook is er vaak onduidelijk hoe ver de verantwoordelijkheid van de woningcorporatie reikt (Corpomission, 2011).

Leefbaarheid wordt naast de mate van sociale samenhang gekenmerkt door de fysieke kwaliteit van de woonomgeving en het leefklimaat. Onder dit laatste aspect vallen zaken als veiligheid, voorzieningen, verkeer en overlast (Euwema, G.; et al. 2006). Uit diverse onderzoeken is naar voren gekomen dat er een positief verband bestaat tussen de mate van sociale samenhang in de buurt en de leefbaarheid en veiligheid in de buurt (Visser, K. 2011). Voor de leefbaarheid is het belangrijk dat bewoners relaties binnen hun woonomgeving hebben en zich hiermee verbonden voelen. Dit buurtgebonden sociaal kapitaal is een belangrijk component in het creëren van een plezierige woonomgeving (Nienhuis, I.; et al. 2009, p.67). De laatste jaren wordt dan ook steeds meer ingezet op het stimuleren van de sociale samenhang (Visser, K. 2011). Woningcorporaties kunnen deze sociale samenhang op verschillende manieren bevorderen maar daarvoor is

samenwerking met bewoners een vereiste (Voskuilen, M.V. 2006). Daarom is naast participatie van bewoners bij beleid, samenwerking met bewoners ook bij andere werkzaamheden toegenomen. Figuur 1.3 is gebaseerd op onderzoek door Rus et al. (2010) en toont een tijdsschets met de veranderende rol van bewoners in participatieprojecten. Rus et al. (2010) signaleren een beweging waarbij corporaties streven naar gedeelde verantwoordelijkheden met bewoners.

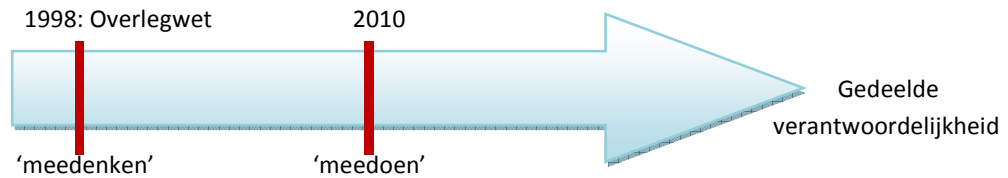


Fig. 1.3: Veranderende rol bewoners bij participatie (Rus, A.; et al. 2011).

2. Bewonersparticipatie

2.1. | Inleiding

Dit hoofdstuk gaat over het concept 'bewonersparticipatie'. Wat houdt de term 'bewonersparticipatie' in en welke vormen van participatie zijn er te onderscheiden? ER wordt onderscheid gemaakt tussen formele, informele, horizontale, verticale, transactionele en transformationele bewonersparticipatie. Nadat het verschil tussen deze verschillende participatievormen is vastgesteld, gaat de volledige aandacht uit naar informele bewonersparticipatie. Hoewel er vaak meerdere initiatiefnemers betrokken zijn dan alleen een corporatie, worden alleen de belangen en motieven van corporaties bij participatieprojecten belicht. Op basis van diverse onderzoeken wordt vervolgens dieper in gegaan op de rol van bewoners en hun motieven om te participeren. Daarnaast wordt vastgesteld welke factoren van invloed zijn op de effectiviteit van informele bewonersparticipatie. Hoewel participatieprojecten op verschillende schaalniveaus plaats kunnen vinden gaat hier de aandacht voornamelijk uit naar het project en niet naar het schaalniveau (straat-, buurt-, wijk- of stadsniveau).

2.2. | Definiëring bewonersparticipatie

Participeren betekent in de breedste zin van het woord 'deelnemen' en deelnemen impliceert een activiteit (Dijkstra, A.J. et al. 2010). Er bestaan diverse definities van het begrip bewonersparticipatie maar vaak zijn deze onvolledig. Zo beschrijft Willems (jaartal onbekend) bewonersparticipatie als: *'de deelname van belanghebbende bewoners aan het proces van stichting, vormgeving, inrichting en beheer van hun woongebieden. Dit betekent dat bewoners een aandeel hebben in de totstandkoming en instandhouding van hun woning en woonomgeving'* (Willems, M. jaartal onbekend). In deze definitie wordt geen aandacht besteed aan het onderscheid tussen formele en informele participatie, hoewel beide begrippen verschillen. Zo verschilt onder meer de doelstelling en de samenwerking tussen de corporaties en haar bewoners. In deze paragraaf wordt in gegaan op deze en andere verschillen.

2.2.1. Formele bewonersparticipatie

Sinds de invoering van de Wet op het overleg huurders verhuurder (Overlegwet) in 1998 beschikken bewoners van zowel sociale als particuliere verhuurders over een informatie- en adviesrecht. Hiermee wordt participatie gedefinieerd als de betrokkenheid bij en de invloed op plan- en beleidsvorming van woningcorporaties (Rus, A.; et al. 2010, p.5). Ook in het Besluit Beheer sociale huursector (Bbsh) is het betrekken van bewoners bij beleid en beheer opgenomen als prestatieveld. Deze vorm van participatie is beleidsmatig van aard en daarom wordt er ook wel gesproken van beleidsparticipatie of institutionele participatie (De Jong, F. 2008). In dit onderzoek wordt de term 'formele participatie' gehanteerd. Naast voldoen aan de wettelijke verplichting dient formele participatie meerdere doelen zoals het ontwikkelen van draagvlak, het inspelen op wensen van bewoners, het vergroten van betrokkenheid van bewoners evenals het vergroten van de kwaliteit van plannen (Rus, A.; et al. 2010). Voorbeelden van traditionele, formele overlegpartners van corporaties zijn (Rus, A.; et al. 2010; GHV 2011):

- Huurderskoepels¹
- Bewonerscommissies²
- Wijkcommissies³

De laatste decennia wordt formele participatie door bewoners deels vervangen en deels aangevuld met andere vormen van participatie om bewoners bij hun beleid te betrekken. Voor een deel komt dit voort uit het feit dat formele vormen van participatie zoals huurderskoepels en bewonerscommissies worden oververtegenwoordigd door autochtone senioren en er weinig tot geen aansluiting is met andere groepen zoals jongeren of allochtonen (Rus, A.; et al. 2010, p.5). De representativiteit van deze formele overlegstructuur ontbreekt in dat geval en dit kan er toe leiden dat sommige problemen buiten beeld blijven of niet alle oplossingen boven tafel komen. Corporaties die dit ervaren kunnen op zoek gaan naar andere, nieuwe vormen ter aanvulling op de formele overlegstructuur om bewoners bij haar werkzaamheden te betrekken (Rus, A.; et al. 2010). Ook woningcorporatie Nijestee heeft een aantal aanvullende instrumenten ontwikkeld om nieuwe belangstellenden bij haar werkzaamheden te betrekken. Fig. 2.1 beschrijft twee van deze aanvullende instrumenten.

- *Bewonersadviesgroepen (BAG)*: Op grond van een bepaald onderwerp wordt een BAG samengesteld uit de huurders en relaties van Nijestee. Deze groep krijgt de opdracht om advies uit te brengen aan Nijestee over een bepaald thema. Als de adviesgroep de opdracht heeft volbracht, wordt de groep weer opgeheven. Het motief is om bewoners te mobiliseren om op projectmatige basis willen adviseren over beleid of beheer (Nijestee 2011). Daarnaast is er in aanvulling hierop ook internetvariant ontwikkeld, de zogeheten 'I-BAG'. Deze kosten minder tijd dan de BAG's omdat bewoners niet bij elkaar hoeven te komen, maar thuis - via internet - advies over een bepaald onderwerp uit kunnen brengen (Nijestee, 2011a).

- *BinnensteBuitendag*: Tijdens de jaarlijkse BinnensteBuitendag verzamelt Nijestee input van bewoners en belanghouders voor het gevoerde beleid en legt Nijestee verantwoording af voor de gemaakte keuzes. Daarnaast bespreekt Nijestee haar toekomstplannen met belanghouders (Nijestee, 2010).

Fig. 2.1: Twee aanvullende vormen op formele bewonersparticipatie (Nijestee, 2010/2011/2011a).

2.2.2. Informele bewonersparticipatie

In tegenstelling tot de doelen van formele participatieprocessen die vooral gericht zijn op 'meedenken' staat bij informele participatie 'meedoen' veelal centraal (Rus, A.; et al. 2010). Maar zowel de betekenis die toegekend wordt aan informele participatie als de uitvoering in de praktijk verschilt per corporatie. Dit wordt bevestigd in de definities die van dit begrip in de omloop zijn. Een van de gevonden definities luidt: '*Informele participatie refereert aan alle activiteiten die een individu ontplooit op het vlak van primaire niet-geformaliseerde intermenselijke relaties zoals sociale contacten en netwerken*' (Heins, G.H. 2009, p.89). Een andere definitie luidt: '*bewoners worden bij informele bewonersparticipatie uitgedaagd om een actieve bijdrage te leveren, zich in te zetten voor een prettige woonomgeving en zich hier verantwoordelijk voor te voelen*' (Rus, A.; et al. 2010). Hoewel beide definities voor een deel overlappen, ontbreekt in de eerstgenoemde het schaalniveau waarop participatie plaats vindt. In de tweede definitie wordt niet gesproken over sociale interactie. Hoewel er een standaarddefinitie ontbreekt, kan informele bewonersparticipatie gekenmerkt worden aan de hand van een aantal aspecten. Deze kenmerken worden genoemd in figuur 2.2. Eén van deze aspecten is het projectmatige karakter. Uyterlinde (2009, p.24) geeft het streven naar het

leveren van lokaal maatwerk als belangrijkste verklaring hiervoor. Het gebruiken van algemene, effectieve methoden en recepten druist in tegen de opvatting dat elke situatie, elke woonwijk of elke bewonersgroep uniek is en vraagt om een specifieke, op maat gesneden benadering. Dit sluit aan op de gebiedsgerichte benadering waarvan sprake is binnen de hedendaagse planningspraktijk in Nederland. Een aantal voorbeelden van projecten/ activiteiten waarin deze aspecten aanwezig zijn:

- Laagdrempelig
- Actieve deelname
- Aansluiting bij interesse doelgroep
- Themagericht
- Maatwerk
- Projectmatig

Fig. 2.2: Kenmerken informele bewoners

- Schoonmaken brandgangen
- Buurtbarbecue
- Sport- en spelactiviteiten
- Aanleggen buurtmoestuin

Ook Nijestee heeft een aantal projecten met een informeel karakter ontwikkeld om de betrokkenheid van bewoners bij hun woonomgeving en de mate van sociale interactie te vergroten. In figuur 2.3 worden twee projecten toegelicht.

Buurtpanden: Nijestee vindt het belangrijk dat bewoners in contact met elkaar kunnen komen omdat dit de omgang van bewoners onderling bepalend is voor de sfeer in de buurt. In vrijwel alle wijken kunnen bewoners daarom terecht in een buurtpand. In samenwerking met andere organisaties worden hier diverse activiteiten ontwikkeld, waaronder: eet- en kookactiviteiten, koffieochtenden, seniorenadvies, kunstexposities, cursussen, een mozaïekproject, straatspeeldag en een burenhobbydag (Nijestee 2010a). Laagdrempeligheid en aansluiting bij de interesses van de doelgroep vormen hier het uitgangspunt.

Pimp je portiek: In samenwerking met andere bewoners kunnen bewoners een verzoek indienen bij Nijestee om het gezamenlijk gedeelde portiek op een leuke manier te 'pimpen'. Met elkaar kunnen zij een creatief idee bedenken om hun portiek tot een aangename plek te maken. Vervolgens gaat een kunstenaar hiermee aan de slag. Als de portiek 'gepimpt' is met een muurschildering of fotocollage, kan iedereen tijdens een gezellige middag het resultaat bewonderen. In april 2011 is de eerste portiek 'gepimpt' in de voormalige Tiktakfabriek in Groningen. De geschiedenis van het pand heeft als centrale thema gediend bij het ontwerp van de collage die in deze portiek is komen te hangen (Nijestee, 2011b). Maatwerk en themagerichtheid

Fig. 2.3: Twee voorbeelden van informele participatieprojecten (Nijestee, 2010a/2011b).

Om te bepalen hoe ver de invloed van bewoners gaat kunnen corporaties bij zowel formele als informele participatie de participatieladder⁵ als leidraad gebruiken (Dijkstra, A.J.; et al. 2010). In bijlage 2 is een schematisch overzicht van de wijze waarop de participatieladder toegepast kan worden binnen de corporatiesector opgenomen. Dit overzicht toont aan dat naarmate een hogere trede bereikt wordt, de mate van invloed en zeggenschap van bewoners toeneemt (Van Vliet, R. 2010, red.). Op de niveaus coproduceren en (mee)beslissen hebben de deelnemers veel

invloed op het beleid en dient de corporatie een deel van haar macht af te staan. Daarbij neemt ook de mate van verantwoordelijkheid van de bewoners toe en verandert zijn/haar rol. Er is geen sprake van een normatieve indeling, per project verschilt de rol die bewoners aan kunnen nemen.

2.2.3. Horizontale / verticale en transactionele / transformationele bewonersparticipatie

Welke betekenis aan participatie wordt toegekend wordt bepaald door de omgeving waarin het begrip gebruikt wordt. Zo kunnen formele, beleidsmatige vormen van participatie omschreven worden als 'transactiegericht' van karakter. Tegenover deze vorm van participatie die zakelijk van aard is, kan ook een vorm van participatie van persoonlijke aard worden geplaatst. Bij deze zogeheten 'transformationele' benadering leren bewoners en corporaties van gezamenlijke ervaringen. Tussen deze transformationele en transactionele benadering wordt het verschil dus gevormd door de afstand tussen corporaties en bewoners. Zo kan er bij de zakelijke benadering gesproken worden van een verticale relatie tussen beide partijen (want: belangenbehartiging). Maar wanneer corporaties en bewoners samen aan het werk zijn in een wijk (bijvoorbeeld bij het gezamenlijk aanleggen van een moestuin), is de relatie tussen beiden horizontaal van aard. Want in dat geval is er geen sprake van enige machtsafstand en geldt gelijkwaardigheid als uitgangspunt. In het 'Palet' (Fig. 2.4) wordt een schematisch overzicht gegeven van de vier benaderingen. Corporaties en andere organisaties kunnen dit palet hanteren bij het vormgeven van hun participatiebeleid (De Jong, F. 2008, p.1/2). Is het doel van corporaties bijvoorbeeld het vergroten van het sociaal kapitaal in een buurt? Dan vraagt dit om een persoonlijke benadering naar bewoners, waar zij op basis van gelijkwaardigheid samenwerken met bewoners.



Fig. 2.4: Het palet (De Jong, F. 2008).

2.3. | Motieven bij informele bewonersparticipatie

Waarom ontwikkelen corporaties informele participatieprojecten en wat zijn de motieven van bewoners op individueel of collectief niveau om hieraan deel te nemen? Om uiteindelijk vast te kunnen stellen of stimulansen een win-win-winsituatie kunnen creëren waarbij de belangen van alle betrokkenen worden verenigd, dienen deze belangen vastgesteld te worden.

2.3.1. Motieven corporaties

De kerntaak van corporaties ligt in eerste instantie in de verhuur en het beheer van woningen aan mensen met een beperkt inkomen. Maar met de komst van het Besluit Beheer Sociale Huursector (Bbsh) hebben corporaties een aantal nieuwe volkshuisvestelijke taken toebedeeld gekregen. In toenemende mate leveren corporaties een actieve bijdrage aan de integrale aanpak van (achterstandswijken) en het bestrijden van sociale problemen (B&A, 2011). Door de verbreding van de kerntaken gaan corporaties steeds vaker samenwerkingsverbanden aan met onder andere projectontwikkelaars, zorg- en welzijnsinstellingen en nutsbedrijven (KEI, 2011b). Deze integrale aanpak sluit aan bij de eerder geschetste ontwikkelingen die zich voor hebben gedaan in de ruimtelijke ordening. Het betrekken van bewoners bij informele participatieprojecten komt dus deels voort vanuit wettelijke verplichting.

Een tweede motief dat mee speelt komt voort uit bedrijfsbelang. Zo vormt het woningbestand het economisch kapitaal van corporaties, door dit te verhuren of te verkopen komen er middelen vrij om de (maatschappelijke) onderneming in stand te houden. Verloedering van woningen en ellende in de woonomgeving bemoeilijkt de verhuur- of verkoopbaarheid van het bezit (Euwema, G.; et al. 2006, p.3). Het vergroten van de sociale cohesie door middel van informele participatieprojecten levert een bijdrage aan de leefbaarheid van woonmilieus. Hierdoor voelen bewoners zich beter thuis in hun woonomgeving, zodat hun individuele gevoel van welbevinden toeneemt. Dit vormt een belangrijke drijfveer voor corporaties. Maar ook het beheer van het woonmilieu zal dan minder inspanningen van de verantwoordelijke organisaties vragen, of met gelijk inspanningen een beter resultaat opleveren. Meer sociale cohesie en een grotere stabiliteit brengt dus de onderhoudsuitgaven omlaag, omdat een grotere sociale cohesie zorgt voor meer verantwoordelijkheid voor het fysieke woonmilieu en dus voor minder rommel op straat (Van der Meer, E.C. 1996, p.48). Daarnaast voelen bewoners zich goed in hun woonmilieu als zij tevreden zijn met hun woning en hun woonomgeving (Ekkers, P. 2010, p. 272). Juist deze twee zaken behoren tot het huidige werkterrein van woningcorporaties en vormen motieven om te informele participatieprojecten te ontwikkelen.

Een derde motief is gerelateerd aan de veranderde autoriserende omgeving van corporaties. De autoriserende omgeving - die beslist over het bestaansrecht en de koers van woningcorporaties - is namelijk veelzijdiger geworden. Niet de relatie naar de overheid legitimeert maar de verankering met ketenpartners en andere stakeholders waarmee corporaties direct samenwerken (HZC, 2011). Burgers, wijkbewoners, overheden en media en diverse maatschappelijke partners (zoals verenigingen, scholen en zorginstellingen) hebben nu een direct dan wel indirect belang bij de koers en dienstverlening van de woningcorporatie. Corporaties zijn hierdoor genoodzaakt om na te gaan wat de behoeften van deze belanghouders zijn, daarbij moeten zij inspelen op de veranderde wensen van bewoners, nieuwe methodes ontwikkelen om de maatschappelijke uitdagingen aan te gaan en de extra taken die bij de eigen visie en strategie passen aanpakken (HZC, 2011, p.7).

2.3.2. Motieven bewoners

Om inzicht te krijgen in de motieven van bewoners om deel te nemen aan participatieprojecten biedt Maslow's behoeftepiramide bruikbare inzichten. Motivatie is gebaseerd op een bewust of onbewust geformuleerde doelstelling, voortgekomen uit een behoefte. Een onbevredigde behoefte vormt zo het startpunt voor het motivatieproces. Op basis van deze behoefte wordt een doelstelling geformuleerd en om deze doelstelling te realiseren wordt een handeling (gedrag) gekozen (Schop, G.J. jaartal onbekend). De motivatie van mensen om bepaald gedrag te vertonen zijn door Maslow ingedeeld in een behoeftehiërarchie⁶. Maslow's motivatietheorie veronderstelt dat de menselijke behoeften hiërarchisch zijn opgebouwd: mensen streven ernaar al deze behoeften te bevredigen, maar de behoeften op de laagste niveaus moeten eerst vervuld worden (Fig. 2.5).

Maslow's theorie biedt ook inzicht in de relatie tussen de behoeften die bewoners nastreven en hun bereidheid om te participeren. Zo stellen Bodd et al. (1999) dat 'thuis-zijn' een basisbehoefte vormt. Voor dit thuis is zowel in als rond het huis een goed klimaat van groot belang. Omdat naast de basisbehoefte aan 'thuis-zijn' bewoners verschillende behoeften nastreven verschilt per bewoner de betekenis van de woonomgeving. Dit komt doordat bewoners deze hogere behoeften (sociaal contact, waardering en erkenning, persoonlijke ontwikkeling/ontplooiing) vinden in de verbanden die zij aangaan met vrienden, familie en bekenden (bijv. burens) (Bodd, J.; et al. 1999, p.8). Naarmate deze verbanden meer aangegaan worden binnen de buurt, zal de binding met de buurt sterker zijn. Naarmate de verbondenheid met de omgeving groter is neemt de bereidheid bij bewoners toe om zich hiervoor in te zetten (Kalsbeek, T. 2008, red.). In veel gevallen komt een actieve houding dan ook voort uit wensen en verlangens voor een betere buurt (Hofman, J. 2000). Andere behoeften die als motivatie om te participeren kunnen dienen zijn:



Fig. 2.5: Piramide van Maslow (naar: Maslow, A. H. 1970).

Sociale contacten (Maslow's trede drie):

Hierbij ligt aan de veronderstelling dat bewoners besluiten om te participeren omdat ze het 'gewoon leuk' vinden, 'gezellig' vinden of dit doen ter ontspanning. Aan deze behoefte kan voldaan worden door het aangaan van sociale contacten of het ontmoeten van buurtbewoners (Movisie, 2011). Dat iets 'leuk vinden' van belang is bij participatie wordt bevestigd in een onderzoek naar participatie van bewoners in sociale interventies door Nienhuis et al. (2009). Zij stellen dat de meeste bewoners alleen actief worden als ze de activiteit leuk vinden of als het hen direct aangaat. Ook kunnen bewoners door te participeren een bijdrage leveren aan de samenleving en zich nuttig of gewaardeerd voelen (Movisie, 2011).

Persoonlijke ontwikkeling/ontplooiing (Maslow's trede vijf):

Het tegemoetkomen aan het eigen belang kan ook een motivatie vormen voor bewoners bij het maken van de keuze om wel of niet deel te nemen aan participatieprojecten. Persoonlijke

ontwikkeling of zelfontplooiing kan een motief zijn om te participeren. Het vervullen van deze behoefte bevindt zich op de hoogste trede van Maslow's behoeftepiramide (Fig. 2.4). Hofman (2000) stelt dat deelname aan participatieprocessen onder andere een gevoel van erkenning kan creëren of 'bij de groep horen'. Daarnaast kan het bewoners ontwikkelingskansen bieden, of mogelijkheden bieden tot leren (Hofman, J. 2000). Een ander motief kan zijn dat het afleiding biedt van persoonlijke problemen. Op deze manier kan participatie bijdragen aan de kwaliteit van leven (Movisie, 2011). In het volgende hoofdstuk wordt verder ingegaan op de behoefte aan waardering en hoe hier met stimulansen op ingespeeld kan worden. Naast de persoonlijke (intrinsieke) behoeften van bewoners, zijn er ook externe factoren van invloed op de bereidheid van bewoners om te participeren. Deze motieven zijn:

Altruïstische motieven

Bij altruïsten wegen de belangen van anderen zwaarder dan de eigen belangen en is iemand bereid ten koste van zichzelf iets voor anderen te doen. Altruïsten zijn mensen die gedrag vertonen (in dit geval participeren) met de intentie om anderen er voordeel mee te doen; zelfs als dit een risico oplevert voor de persoonlijke welvaart. Bewoners maken hierbij geen onderscheid naar de identiteit van de begunstigden (Fowler, J.H.; Kam, C. 2007). Tonkens (2010) stelt dat er in Nederland sprake is van een 'altruïstisch overschot': veel mensen willen wel graag helpen, geven of een goede zaak dienen maar weten niet goed hoe ze dit kunnen doen. De grens tussen persoonlijke belangen en algemeen belang blijft echter dun. Want het geven, anderen helpen, en dienen van een goede zaak - kortom altruïsme – maakt gelukkiger (Tonkens, E. 2010).

Sociale identificatie

Bij sociale identificatie handelen mensen ook vanuit het belang van anderen. Maar hierbij is de handeling wél gericht op bepaalde groepen in de samenleving en kan dit ten koste gaan van andere groepen. In veel gevallen behoort deze persoon zelf tot deze groep of sympathiseert hij/zij zich met deze groep (Fowler, J.H.; Kam, C.D. 2007). Bij participatieprojecten gaan deze 'sociale identificeerders' over tot participatie als zij het gevoel hebben dat deelname leidt tot baat voor hun 'voorkeursgroep(en)'. Fowler en Kam (2007) hebben aangetoond - op basis van onderzoek naar politieke participatie – dat zowel 'sociale identificeerders' als altruïsten eerder geneigd zijn tot participatie dan mensen die handelen vanuit eigenbelang. Dit komt omdat hun bijdrage in het algemeen leidt tot profijt voor een grotere groep mensen. Völker (2005) stelt vast na onderzoek naar vrijwilligerswerk dat mensen met sterker altruïstische waarden vaker actief zijn omdat ze vaker benaderd worden en zij een grotere sociale druk tot participatie uit de omgeving ondervinden. Dit kan verklaard worden met behulp van de selectieve mobilisatiehypothese. Deze theorie stelt dat organisaties die op zoek zijn naar nieuwe vrijwilligers eerder mensen benaderen van wie zij een grotere bereidwilligheid tot participatie verwachten (Völker, B. 2005 p.139).

Sociale druk

Sociale druk kan ervaren worden als een aantasting van de persoonlijke vrijheid (De Jong, J.H.J et al. 2003 p.341). Sociale druk kan er toe leiden dat anderen bewoners weerhouden of overhalen hun gedrag aan te passen of bepaald gedrag te doen versterken (De Jong, J.H.J et al. 2003, p.341). Van Kalsbeek (2008, red.) stelt dat in relatie tot participatieprocessen de keuze om

niet te participeren in sommige gevallen een ongemakkelijk gevoel met zich meebrengt waardoor bewoners toch besluiten te participeren.

2.3.3. Collectieve motieven

Hoewel de onderlinge sociale controle en de binding met de woonomgeving afneemt naarmate het schaalniveau toeneemt worden participatieprojecten zowel op verschillende schaalniveaus ontwikkeld. Als gevolg van de enorme diversiteit aan banden die mensen met elkaar en met instituties hebben is het begrip sociale cohesie niet beperkt tot de grenzen van een eenduidig te bepalen fysiek territorium (De Kam, G.; et al. 2003, p.12). In dit onderzoek wordt er daarom gesproken over 'woonomgeving', dit kan betrekking hebben op straat-, buurt-, wijk- of zelfs stadsniveau. Het voornaamste is dat voorafgaand aan het ontwikkelen van een project vastgesteld wordt op welk niveau (straat, buurt of wijk) dit plaatsvindt. Of en zo ja wélke collectieve belangen er binnen een woonomgeving spelen is afhankelijk van het type bewoners en de binding die zij hebben met hun woonomgeving. Dekker (2006, p.143) heeft onderzoek gedaan naar de mate waarin verschillende dimensies van sociale cohesie invloed hebben op de kans dat iemand participeert in de wijk. Zij concludeerde dat vooral mensen met een hoge mate van buurtgebondenheid de neiging hebben om te participeren dan mensen met minder buurtgebondenheid. Ook bewoners die veel vrienden in de buurt hebben zullen vaker in participeren. Dekker (2006) stelt dat het minder uitmaakt of je met buren praat, vertrouwen hebt in andere bewoners of afwijkend gedrag goedkeurt. Ekkers (2010, p. 264) stelt echter dat de belangrijkste verklaring voor gehechtheid aan de woonomgeving gelegen is in de contacten met de buren en het actief betrokken zijn bij de buurt.

Er zijn diverse onderzoeken gedaan naar het belang van de buurt en wijk voor mensen. Op basis hiervan stelt Ekkers (2005) dat vooral persoonlijke factoren zoals woonduur, opleiding en subjectieve factoren zoals aantrekkelijkheid van de bebouwing en tevredenheid met andere bewoners sterk samenhangen met de gehechtheid aan een buurt. Naast buurten met grote onderlinge samenwerking en buurtgevoelens van de bewoners bestaan andere buurten waar die veel minder voorkomen (Ekkers, P. 2010, p.258). Maar waaruit bestaat een buurt? En waarin verschillen buurten met wijken? Wijken zijn veelal vanuit de overheid geformuleerd en vormen daarom een objectief gegeven. Zo is een wijk in zijn geheel opgebouwd uit verschillende buurten (WRR, 2005, p.20). Daarnaast kenmerken recent ontwikkelde wijken zich onder meer door een specifieke stegenbouwkundige opzet, architectuur, kleurgebruik en inrichting van de openbare ruimte (Ekkers, P. 2010, p.251). Buurten kunnen echter op uiteenlopende wijzen worden gedefinieerd. Buurtdefinities blijken vooral te verschillen in de mate waarin interactie tussen buurtbewoners en een gedeelde sociale karakteristiek noodzakelijk wordt geacht om van een buurt te kunnen spreken (Van der Meer. C.E. 1996, p.36). In de meeste definities wordt daarnaast een sociale en fysiekrumtelijke betekenis toegekend. De fysieke componenten zijn de fysieke of symbolische grenzen, de locatie van de buurt (bijv. ten opzichte van allerlei voorzieningen) en de stedenbouwkundige structuur. De sociale componenten zijn de buurtbewoners die iets gemeenschappelijks hebben, maar dit gemeenschappelijke aspect hoeft niet meer te zijn dat het bewonen van hetzelfde gebied. Naast objectieve kenmerken spelen ook subjectieve beleving een rol, want geografische en persoonlijke grenzen van een buurt komen niet altijd overeen (Van der Meer, E.C. 1996, p.38/99). Daarnaast verschilt ook per levensfase de 'buurtbeleving'. Zo speelt voor kleine kinderen speelt de eigen straat een hoofdrol, maar

refereert de buurt voor middelbare scholieren aan een veel ruimere omgeving, zoals de wijk of zelfs de stad (WRR, 2005, p.22).

Eén buurt wordt dus heel verschillend bekeken door de ogen van haar bewoners. Daarnaast hebben verschillende groepen bewoners allemaal andere belangen hebben bij hun buurt (Bodd, J.; et al. 1999, p.4). Van der Meer (1996, p.42) stelt echter dat het bewonen van dezelfde buurt veelal gemeenschappelijke belangen ten aanzien van de leefbaarheid, het woongedrag, het ruimtegebruik en de reputatie van de buurt tot gevolg heeft. Voorop staat dat collectieve belangenbehartiging alleen mogelijk is wanneer er een redelijke mate van overeenstemming bestaat over wat men belangrijk vindt en de wijze waarop men zich dient te gedragen (Van der Meer, E.C. 1996, p.45, red.). Niet te grote verschillen in leefstijl en een zekere mate van homogeniteit worden daarom van belang geacht. Maar woongebieden in moderne steden kunnen nogal variëren. Vooral naar de mate van sociale homogeniteit, functionele interactie (dagelijks leven van veel bewoners draait om één voorzieningspunt) en sociale interactie (Van der Meer, E.C. 1996, p.40). Willems (jaartal onbekend) stelt dat afhankelijk van de huishoudenssamenstelling van een buurt of wijk andere belangen en behoeften meespelen. Zo spelen er andere behoeften in buurten of wijken waar voornamelijk studenten wonen dan wanneer daar voornamelijk jonge gezinnen wonen. Zo is de eerste groep is voornamelijk stedelijk georiënteerd en wenst in de meeste gevallen geen direct contact met burens. Terwijl jonge gezinnen het belang van sociale contacten in de directe omgeving veel meer in zien omdat zij willen dat hun kinderen in een veilige omgeving opgroeien. Overigens kan te veel sociale controle een buurt verstikken en al te hechte gemeenschappen kunnen buitensluiten (De Kam, G.; et al. 2003).

Wat de collectieve belangen zijn wordt dus deels bepaald door de samenstelling van een straat, buurt of wijk. Maar ook de mate van verbondenheid met de woonomgeving speelt een belangrijke rol in de motivatie van bewoners om te participeren. Buurt-, of wijkgebonden sociale cohesie is het meest belangrijk voor mensen die het grootste deel van hun tijd in de buurt of wijk doorbrengen (De Kam, G.; et al. 2003, p.25). Bewoners die geen enkele binding hebben met hun woonomgeving zullen daarentegen niet eenvoudig te betrekken zijn bij een participatieproject. Wellicht kan het bieden van stimulansen hier een rol in spelen.

2.4. | Effectiviteit

De behoeften en belangen van zowel corporaties als bewoners op individueel als op collectief niveau vormen de bouwstenen voor bewonersparticipatie. Samen vormen zij de motieven die er voor zorgen dat participatieprojecten tot stand komen. Maar de uiteindelijke effectiviteit van een project hangt af van uiteenlopende factoren. Zo speelt onder meer de wijze waarop bewoners benaderd worden een belangrijke rol in het aantal dat uiteindelijk deelneemt (Lowndes, V.; et al. 2008). Factoren die de effectiviteit van participatieprojecten beïnvloeden worden benoemd in het CLEAR-model. De oorsprong van dit model is gelegen in de wijze waarop overheden - voornamelijk op het lokale schaalniveau - experimenteren met het betrekken van burgers in besluitprocessen (Lowndes, V.; et al. 2008). In dit onderzoek wordt voortgebouwd op de inzichten van het CLEAR-model, maar wordt de context als extra factor toegevoegd. In het oorspronkelijke CLEAR-model ligt de nadruk op individuele bewoners en in mindere mate op de invloed van de omgevingscontext. Maar bij het effectief tot stand brengen

van bewonersparticipatie vormt de omgeving een belangrijke factor. Door deze aanvulling wordt hier gesproken van het 'CLEAR+model' (Fig. 2.6).

Het CLEAR+model veronderstelt dat participatie het meest effectief is als:

C - Can do: bewoners kunnen participeren

L - Like to: bewoners willen participeren

E - are Enabled to: bewoners in staat gesteld worden om te participeren

A - are Asked to: bewoners worden gevraagd om te participeren

R - Responded to: bewoners zien dat er naar hun inbreng geluisterd wordt

+ - Het project aansluit op de specifieke context

Fig. 2.6: Het CLEAR+model (oorspronkelijk: Lowndes, V.; et al. 2008).

Hieronder worden de zes factoren uit het CLEAR+model kort behandeld, daarnaast wordt per factor ingegaan op de invloed van corporaties hierop. Maar niet op alle factoren die het CLEAR+model benadrukt hebben de zij invloed. Zij hebben bijvoorbeeld geen invloed op de hoeveelheid tijd die bewoners tot hun beschikking hebben om te participeren. Daarnaast kunnen er ook problemen in een buurt spelen die niet met participatieprojecten opgelost kunnen worden (Bodd, J.; et al. 1999). Hierbij valt te denken aan (lucht)vervuiling, of armoede.

C - Can do: kunnen bewoners participeren?

Hier dient de sociaaleconomische status van bewoners als verklaring voor deelname aan participatieprojecten. Bewoners zijn meer in staat om te participeren als zij in het bezit zijn van bepaalde middelen of eigenschappen. Het openstaan en aangaan van nieuwe relaties is hier een voorbeeld van. Naast het feit dat het voor bewoners mogelijk moet zijn om te participeren is dit ook een voorwaarde voor corporaties. Participatieprojecten komen niet tot stand als corporaties (mogelijk in samenwerking met anderen) niet over voldoende vaardigheden en middelen beschikken. Daarnaast dienen corporaties de capaciteit in huis te hebben om initiatieven te ontwikkelen en om deelnemende bewoners te begeleiden. Ook moeten er heldere spelregels worden opgesteld en corporatiewerknemers dienen zich, met voldoende kennis van zaken, enthousiast in te willen zetten (Willems, M. jaartal onbekend, p.2). Willems (jaartal onbekend) stelt dat bewoners die (willen) participeren behoefte hebben aan informatie om verantwoord en gemotiveerd deel te kunnen nemen.

L - Like to: willen bewoners participeren?

Nienhuis et al. (2009, p.82) stellen dat een groot deel van de bewoners alleen actief wordt als ze de activiteit leuk vinden of als het hen direct aangaat. Nienhuis et al. (2009) verwijzen daarbij naar andere onderzoeksresultaten (o.a. De Boer en Duyvendak⁷) waarin wordt verondersteld dat verandering in de directe leefomgeving bewoners motiveert tot participatie. Dit wordt ook benadrukt in door de WRR (2005). In dit rapport wordt gesteld dat bewoners te verleiden zijn tot betrokkenheid bij hun buurt als het gaat om de fysieke inrichting van hun woonomgeving, omdat het hierbij om voor hen wezenlijke belangen gaat. De belangen van bewoners komen voor een groot deel voort uit de behoeften die zij individueel nastreven (Maslow) en diverse omgevingsfactoren zoals de verbondenheid met de woonomgeving. Er valt echter onderscheid

te maken tussen 'willen' participeren (de intentie hebben om te participeren) en daadwerkelijk participeren. Deze intentie wordt bepaald door drie factoren (gedragsdeterminanten):

- **Attitude:** de persoonlijke houding die een bewoner heeft tegenover bepaald gedrag;
- **Norm:** de invloed van de mening van belangrijke anderen in de sociale omgeving van de bewoner. Omdat de mening van deze belangrijke anderen ook onjuist kan worden geïnterpreteerd gaat het om de inschatting van deze meningen;
- **Waargenomen gedragscontrole:** de inschatting door een bewoner van de mate waarin hij/zij in staat is het gedrag ook daadwerkelijk uit te voeren.

Hoewel mensen van plan kunnen zijn om bepaald gedrag te vertonen kunnen er onverwachte problemen opduiken (barrières) waardoor gedrag uitblijft. Maar deze barrières komen pas aan de orde als men de intentie tot gedrag om wil zetten in gedrag (Bartels, G.; et al. 1998, red.). Mogelijke barrières kunnen zijn: ziekte, onverwachte gebeurtenissen of slechte weersomstandigheden.

E - are Enabled to: worden bewoners in staat gesteld om te participeren?

De meeste en meest duurzame vormen van participatie gaan via groepen of organisaties. Dit komt omdat het belang om te participeren bevestigd wordt door andere deelnemers. Hierbij is het wel van belang dat binnen deze groepen voldoende diversiteit en vaardigheden aanwezig zijn. Ook speelt de grootte, het aantal en het type activiteiten mee in de mate waarin bewoners deelnamen (Van Vliet, R. 2010 p.172, red.). Naar aanleiding van onderzoek door Nienhuis et al. (2009) kan gesteld worden dat een faciliterende houding van corporaties bij bewonersinitiatieven (hierbij komt het initiatief vanuit bewoners en niet vanuit corporaties) van positieve invloed kan zijn op de mate waarin bewoners participeren. Georganiseerde activiteiten waardoor buurtbewoners elkaar (beter) leren kennen verdienen daarom ondersteuning. Deze ondersteuning hoeft lang niet altijd financieel van karakter te zijn (Kleinhans, R.; et al. 2010, p.113). Ook het beschikbaar stellen van deskundigheid, materieel of werkruimte is denkbaar. Deze faciliterende houding sluit aan bij de inzichten van Lowndes et al. (2008) die ook de rol van de 'professional' benadrukt: een ondersteunende houding van corporaties kan namelijk bijdragen aan het ontwikkelen van vaardigheden van bewoners die nodig zijn om betrokken te raken.

A - are Asked to: worden bewoners gevraagd om te participeren?

Als bewoners worden gevraagd om ergens aan deel te nemen blijken zij zich sneller en regelmatig betrokken te voelen bij een onderwerp. Ook is de wijze waarop bewoners worden benaderd van invloed op de effectiviteit. Zo verschilt per doelgroep (jongeren, ouderen) de gewenste manier waarop zij aangesproken en uitgenodigd willen worden (Van Vliet, R. 2010 p.172, red.). Vaak worden bepaalde activiteiten georganiseerd door een specifieke groep bewoners. Hetzelfde geldt voor de deelnemers aan activiteiten. Hoewel de band binnen een bepaalde groep bewoners daardoor versterkt, kan dit een uitsluitende werking hebben voor nieuwkomers die wellicht belangstelling hebben. Dit gevaar is kleiner als in de werving voor of aankondiging van een activiteit expliciet aandacht is voor bewoners die zich doorgaans niet laten zien, of mensen die pas recent in de buurt zijn komen wonen (Kleinhans, R.; et al. 2010, p.112). Naast de benaderingswijze is ook de 'aard' van het gevraagde van invloed op de mate van deelname. Zo kan participatie op gang geholpen worden door een gevoel van verplichting te

creëren, of door stimulansen te bieden. De wijze waarop vormgegeven is aan het participatieproject speelt dus een rol bij de keuze om wel of niet deel te nemen (Lowndes, V.; et al. 2008). Succes valt of staat uiteindelijk bij de uitvoering: hier dient een gepaste afstand aangehouden te worden. Van belang hierbij is een productieve afstand met spelregels die een goede wisselwerking tussen bewoners en instanties bevorderen (WRR, 2005, p.113). Voorafgaand aan het vormgevingsproces dienen corporaties scherp te formuleren welke doelstellingen zij nastreven en voor welke aanpak zij kiezen (Bureau Buhrs, 2010). De mate van invloed en zeggenschap van bewoners dient daarvoor helder te zijn. Hiervoor kunnen corporaties de Participatieladder hanteren, maar ook het Participatiepalet kan gehanteerd worden om de relatie met bewoners (horizontaal/ verticaal) vast te stellen. Ook is de focus (straat-, buurt-, wijk- of stadsniveau) en het type bewoners (o.a. jong, oud) van invloed op de effectiviteit (Lowndes, V.; et al. 2008).

R - Responded to: zien de bewoners in dat er naar hun inbreng geluisterd wordt?

Als corporaties duurzame participatie nastreven is het van belang om serieus te luisteren naar bewoners. Daarbij moeten bewoners het gevoel krijgen dat er werkelijk iets gedaan wordt met hun inbreng en dat hun deelname een verschil kan maken (Lowndes, V.; et al. 2008). Hoewel dit aspect in mindere mate van toepassing is op informele participatie – meedoen staat vaker centraal dan meedenken – wordt wel een essentieel punt benadrukt. Want naast onderlinge relaties tussen bewoners in de woonomgeving vormt de relatie tussen bewoners en corporaties een bepalende factor voor deelname. Kleinhans (2010) stelt dat veel bewoners in achterstandswijken hebben weinig contact en ook weinig vertrouwen in de lokale overheid die hun belangen zou kunnen vertegenwoordigen en die hen zou kunnen helpen problemen in de buurt tegen te gaan. Voskuilen (2006) stelt dat vertrouwen in combinatie met herkenbaarheid van invloed is op de mate waarin participatie door bewoners plaatsvindt. Indien het vertrouwen tussen de bewoner en de corporatie positief is dan zal een bewoner eerder bereid zijn om te participeren. Want bewoners vertrouwen er op dat er iets gedaan wordt met hun inbreng (Voskuilen, M.V. 2006, p.15). In dit geval is er sprake van een positieve feedbackloop. Indien er geen vertrouwen is, dan is er sprake van een negatieve feedbackloop en zal de bewoner niet participeren. Het kost veel moeite om deze negatieve spiraal te doorbreken en hier is dan ook een grote rol voor de corporatie weggelegd. Het is in dat geval belangrijk dat een corporatie haar ‘gedrag’ herkenbaar maakt voor de bewoners. Dit kan door helderheid in communicatie, zichtbaar reageren op de inbreng van bewoners en de kwaliteit van de dienstverlening waar nodig te vergroten. Door deze en vergelijkbare maatregelen kan het vertrouwen groeien waardoor bewoners eerder bereid zijn te participeren (Voskuilen, M.V. 2006, p.16). Figuur 2.7 toont de feedbackloop de relatie tussen herkenbaarheid en vertrouwen en de mate van participatiebereidheid.

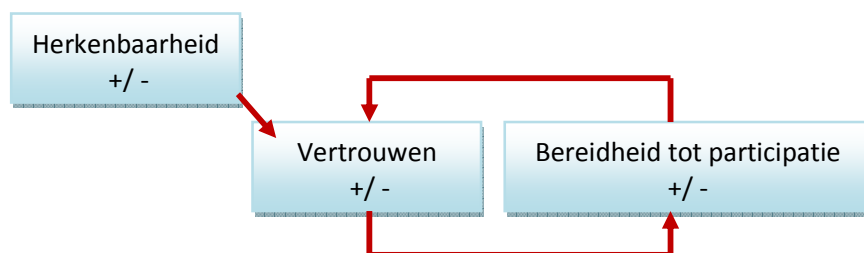


Fig 2.7: Feedbackloop participatie (Voskuilen, M.V, 2006, p.14).

+ - Sluit het project sluit aan op de context?

Bovenstaande factoren gaan voornamelijk in op individuele bewoners en de wijze waarop corporaties hun deelname aan projecten kunnen beïnvloeden. Maar de omgeving vormt een essentiële factor bij het tot stand komen van participatieprojecten. Een omgevingsfactor die van invloed is op de mate waarin bewoners participeren heeft te maken met het gevoel dat bewoners onderdeel uitmaken van een geheel. Dit wordt onder meer bepaald door de mate waarin de bewoners een homogene groep vormen of de mate waarin zij onderling (economisch/etnisch) verschillen (Lowndes, V.; et al. 2008). Lowndes (2008) benadrukt het belang van vertrouwen en verbondenheid tussen de bewoners en mate waarin zij bereid zijn om te participeren. Voskuilen (2006) ondersteunt dit en stelt dat het gevoel van vertrouwen en ergens bij te horen het naleven van de gezamenlijke gedragsregels vergroot en de gemeenschapszin stimuleert. Ekkers (2010, p.257) vult aan dat het is vastgesteld dat de sociale cohesie toeneemt wanneer buurtbewoners participeren in buurtactiviteiten. Putnam (1995) stelt dat personen geactiveerd worden tot participatie als zij in het bezit zijn van sociaal kapitaal. Participatie leidt vervolgens weer tot grotere sociale netwerken. Sociaal kapitaal is dus een bindmiddel tussen zowel mensen binnen een groep, als tussen groepen in de buurt/wijk onderling: het vormt sociale netwerken en het bouwt aan vertrouwen (Heins, G.H. 2009, p.99). Corporaties kunnen door middel van hun participatiebeleid op twee manieren dit sociaal kapitaal vergroten. Enerzijds door het zorgen van verbinding tussen bewoners die tot een bepaalde groep (sociaal netwerk) behoren ('bonding'), anderzijds door het zorgen van voor verbinding tussen verschillende groepen ('bridging') (Voskuilen, M.V. 2006, p.12). Deze inzichten met betrekking tot 'bonding' en 'bridging' zijn gebaseerd op het werk van de Amerikaanse socioloog Robert Putnam (1995). Heins (2009) bevestigt het bovenstaande op basis van eigen onderzoek naar ouderenparticipatie in Arnhem en concludeert dat het stimuleren van informele participatie van ouderen in beginsel gebaseerd dient te zijn op 'mengen' en 'ontmoeten'.

In het WRR-rapport 'Vertrouwen in de buurt' (2005, p.93) wordt daarnaast het belang benadrukt om te bouwen op de 'eigen' kwaliteiten van een buurt of wijk. Hier moet uitgegaan worden van het goede van mensen en het zoeken naar mogelijkheden om gezamenlijk iets te doen. Nienhuis et al. (2009, p.82) verwijzen naar een aantal onderzoeken naar sociale interventies⁴ die aantonen dat doelen vaak niet worden bereikt als projecten niet aansluiten op wat er leeft in een buurt. Het WRR (2005, p.12) benadrukt daarom het belang van maatwerk. Dit kan door de activiteiten zo laagdrempelig mogelijk te houden, door gebruik te maken van de historie van de buurt of door in te spelen wat er leeft en speelt in de buurt (Ekkers, P.2010). Hoewel hier het buurtniveau centraal staat is deze visie ook van toepassing op andere schaalniveaus zoals straat- of wijkniveau. Overigens vinden de meeste informele contacten plaats op de lagere schaalniveaus. Het vergroten van de onderlinge sociale contacten via informele participatieprojecten binnen een buurt (+/-2.000 bewoners) ligt daarom eerder binnen bereik dan op wijkniveau (+/-15.000-20.000 bewoners) (WRR, 2005).

Om de effectiviteit van een project te vergroten doen de initiatiefnemers van een project er verstandig aan in kaart te brengen wat de samenstelling is van een straat, buurt of wijk. Zij dienen na te gaan op welke wijze mensen participeren, wat hun sociale infrastructuur is en wat de communicatiekanalen zijn (WRR, 2005, p. 202). Het WRR (2005) benadrukt daarbij tevens het belang van het in kaart brengen van de afzijdige en afwachtende bewoners. Zij spelen namelijk een sleutelrol bij het verwezenlijken van de doelen. Want een zinvol buurtbeleid vereist een

versterkt accent op de behoeften en kwaliteiten van bewoners. Door de nadruk te leggen op 'leuke' dingen – leefplezier, buurttrots – in plaats van alleen problemen kunnen de passieve afzijdige en afwachtende burgers worden meegetrokken.

2.5. | Uitleiding

In dit hoofdstuk is vastgesteld dat er verschillende vormen van participatie zijn en dat per vorm van participatie de rol van bewoners en de corporaties (en/of andere initiatiefnemers) verschilt. Het vaststellen van de belangen van zowel een corporatie als de belangen op individueel en collectief niveau geeft antwoord op de vraag waarom participatieprojecten tot stand komen en waarom bewoners hier aan deelnemen. De effectiviteit van participatieprojecten hangt uiteindelijk af van een groot aantal factoren. Om de effectiviteit te vergroten kunnen daarnaast diverse instrumenten worden ingezet. Hierbij valt te denken aan sociale media, een-op-een-contact tussen corporatiemedewerkers en bewoners of buurtpanden. In dit onderzoek gaat de aandacht specifiek uit naar de werking van stimulansen bij participatieprojecten. In het volgende hoofdstuk staan vier typen stimulansen en het verwachte effect per stimulans centraal.

3. Stimulansen

3.1. | Inleiding

In het voorgaande zijn de verschillende motieven en belangen vastgesteld die bij bewoners meespelen op zowel individueel als op collectief niveau. Ook de belangen die bij woningcorporaties meespelen zijn in kaart gebracht. Daarnaast is vastgesteld welke omstandigheden de uitvoering van participatieprojecten bevorderen. Helderheid over de bewoners en hun woonomgeving vormt hiervan één voorbeeld. Daarnaast is vastgesteld dat het participatieproject aan moet sluiten op de context waarin het wordt ontwikkeld. De wijze waarop bewoners benaderd worden, hoe de samenwerking plaatsvindt en welk instrument hiervoor ingezet wordt vormen daarbij essentiële onderdelen. In dit onderzoek staan stimulansen centraal als instrument. Er wordt verwacht dat door stimulansen participatie op gang geholpen kan worden (Lowndes, V.; et al. 2008). Corporaties veronderstellen daarnaast dat een beloningsbeleid de tevredenheid onder bewoners vergroot, dat dit resulteert in meer binding met bewoners en leidt tot een beter imago van de corporatie (Van der Graaf, P.2007, p.4). Er zijn echter verschillende typen stimulansen die ingezet kunnen worden, met elk hun eigen effect. In dit hoofdstuk worden vier stimulansen onderscheiden en wordt vastgesteld of stimulansen de bereidheid tot participatie door bewoners kan vergroten.

Om te bepalen welke stimulansen er zijn dient eerst het begrip gedefinieerd te worden. De definitie van stimulans in de Van Dale luidt: *1. opwekking, prikkeling; 2. aansporing; 3. bevordering, stimulering.* (Den Boon, T.; et al. 2005). De betekenis in dit onderzoek aan 'stimulans' wordt gegeven is aangepast aan de context en luidt:

Stimulans: Een vorm van beloning of waardering die bewoners in het vooruitzicht wordt gesteld ter bevordering van hun deelname aan een participatieproject.

3.2. | Typen stimulansen

Onderzoek door (o.a.) Broenink (2002) heeft aangetoond dat er samenhang is tussen de vorm en mate van erkenning en waardering die betaalde werknemers en vrijwilligers voor werkzaamheden ontvangen en hun motivatie hiervoor (Plemper, S.; et al. 2005, p.13). Het zoeken naar erkenning en waardering zijn door Maslow vastgesteld als (intrinsieke) behoeften van menselijk gedrag. Erkenning en waardering hebben een verschillende betekenis en erkenning vormt in tegenstelling tot waardering geen stimulans. De onderstaande beschrijving van erkenning laat zien dat erkennen nauw aansluit aan op de factor 'Enabled to' uit het CLEAR+model. Erkennen vormt daarom geen instrument om bewoners te verleiden tot deelname, maar vormt een voorwaarde om participatie effectief tot stand te laten komen.

Erkennen: Corporaties kunnen de inzet van bewoners erkennen door te laten zien dat zij hen serieus neemt. Hierbij valt te denken aan het bieden van goede en voldoende faciliteiten, het tonen van aandacht voor persoonlijke kwaliteiten van een bewoner, goede organisatie en begeleiding, creëren van een goede 'werksfeer' en een prettige samenwerking (Plempler, S.; et al. 2005).

Waarderen: Het tonen van waardering van de inzet van bewoners door corporaties kan door het geven van aandacht en complimenten aan bewoners. Een schouderklopje, een dagje uit een buurtfeest, (persoonlijke) media-aandacht voor de getoonde inzet, of een persoonlijk kaartje zijn enkele voorbeelden om waardering te tonen (Plempler, S.; et al. 2005).

Belonen via materiële zaken vormt een aparte vorm van waardering. Tussen waarderen en belonen is er sprake van een glijdende schaal. Een klein cadeautje kan namelijk worden gezien als blijk van waardering maar ook als een kleine beloning. In dit onderzoek heeft de term materiële beloning betrekking op alle stimulansen waarvoor bewoners een stoffelijke vergelding krijgen. Immateriële beloning heeft betrekking op de waardering van bewoners zonder tastbare vergelding. Op basis hiervan vormen waardering en beloning twee stimulansen die bewoners op individueel op collectief niveau kunnen motiveren tot bepaald gedrag. Bij de motieven van bewoners is al kort het onderscheid gemaakt tussen intrinsieke en extrinsieke motivatie. Intrinsieke motivatie heeft geheel te maken met de activiteit zelf en niets met de externe beloning of bekrachtiging. Deze vorm van motivatie wordt meestal gestuurd door gevoelens van tevredenheid en voldoening. Extrinsieke motivatie vindt haar oorsprong in factoren buiten een persoon en het gedrag wordt gemotiveerd door een van anderen afkomstige beloning of straf (Broenink, N. 2002, p.19). Beide vormen van motivatie kunnen worden versterkt door een stimulans. Van den Bosch et al. (2009, p.7) stellen op basis van onderzoek naar de motivatie van vrijwilligers dat het belangrijkste in het waarderen en belonen van vrijwilligers is dat dit aansluit op iemands zijn of haar motivatie. De stimulansen die bij bewonersparticipatie ingezet kunnen worden zijn als volgt in te delen:



3.2.1. Materiële stimulansen

Materiële stimulansen zijn tastbare beloningen die in het vooruitzicht worden gesteld aan bewoners bij deelname aan een participatieproject. In de sociale psychologie is veel onderzoek verricht naar het effect van belonen op de motivatie van mensen. Er zijn uiteenlopende bewijzen dat belonen een functie heeft bij het motiveren van mensen. Door het geven van een extrinsieke beloning kan de motivatie om bepaald gedrag te vertonen vermeerderen. Een ander effect kan zijn dat mensen in eerste instantie hun gedrag veranderen vanwege de externe beloning, maar later dit gedrag vanuit persoonlijke overtuiging voortzetten (Vesentini, L.; et al. 2003, p.13, red.). Beloning van bewoners die deelnemen aan participatieprojecten kan via een (Utrecht Wonen, 2010; Van der Graaf, P.2007):

- Kortingsregeling: (o.a.) korting op de maandelijks huur;
- Attentie: (o.a.) een bosje bloemen, een taart of een tegoedbon;
- Bewonerscheque/budget: Bewoners krijgen een budget dat ingezet kan worden voor persoonlijke of collectieve doeleinden, hiervoor moeten bewoners zelf een initiatief aandragen (Kei, 2011c).

Verschuivende beloningscriteria

Wanneer en welke beloning in het vooruitzicht wordt gesteld is afhankelijk van de voorwaarden die corporaties stellen. Corporaties zijn naast de keuze voor het type instrument, vrij in het stellen van de voorwaarden. Volgens Van der Graaf (2007) zijn de voorwaarden op basis waarvan zij bewoners belonen aan het verschuiven. Zo vormen het tonen van waardering voor trouwe huurders en minder trouwe huurders verleiden tot beter gedrag de klassieke doelstellingen van het beloningsbeleid van corporaties. Mogelijke voorwaarden zijn het automatisch betalen van de huur of het niet veroorzaken van overlast (Utrecht Wonen, 2007; Van der Graaf, 2006). De laatste decennia verschuift het accent van het bestrijden van misdragingen van bewoners naar het stimuleren van positief gedrag. Het vergroten van de leefbaarheid in buurten en wijken vormt hierbij de doelstelling van corporaties. Deze accentverschuiving sluit aan op de toegenomen maatschappelijke rol van corporaties. Actieve betrokkenheid van bewoners bij hun woonomgeving (en bij het werk van corporaties) wordt in dit geval beloond (Van der Graaf, P.2007, p.3). Belonen bij informele bewonersparticipatie sluit aan op deze ontwikkeling. Een aantal corporaties (twaalf in 2006) belooft haar bewoners systematisch via een klantbeloningssysteem voor uiteenlopende activiteiten (Van der Graaf, P.2007). Uytterlinde et al. (2009, p.24) constateren echter dat enerzijds min of meer overeenkomstige werkvormen en methoden worden gehanteerd in verschillende plekken en verschillende contexten, maar dat de verschijningsvormen en benamingen sterk uiteenlopen. Anderzijds worden gelijksoortige en soms zelfs identieke noemers gebruikt terwijl de inhoud van het project, programma of methode sterk uiteenloopt. Omdat het niet mogelijk is alle verschijningsvormen toe te lichten wordt in figuur 3.1 ter illustratie één toepassing van een beloningssysteem in de praktijk gegeven.

Woningcorporatie Domijn (Enschede) stimuleert bewoners die door een steentje bij te dragen aan de leefbaarheid worden beloond met spaarpunten. Met dit spaarsysteem kunnen bewoners snel en gemakkelijk sparen voor geschenken. Dit doet zij onder de naam 'Sparen voor Geschenken'. Het aantal activiteiten waarvoor bewoners punten kunnen krijgen is breed en bestaat uit zowel formele als informele activiteiten. Mogelijke activiteiten zijn: vrijwillig op buurtkinderen passen, onderhoud van groen, deelname organisatie buurt- of straatfeest, of het aandragen van ideeën in de ideeënbuss. Maar ook door gebruik te maken van automatische huurincasso en het houden aan de normen en waarden ontvangen bewoners punten. De verzamelde spaarpunten zijn vervolgens in te wisselen voor mooie cadeaus naar eigen keuze. Twintig spaarpunten vertegenwoordigen €1,00, vijftig punten zijn €2,50 waard en honderd punten €5,00. Domijn biedt via een online geschenkenwinkel een breed assortiment aan producten aan die tegen inlevering van een bepaald aantal punten besteld kunnen worden. De producten zijn in afkomstig van lokale ondernemers. Een kleine greep uit het assortiment: dinercheques, aardbeienslof, lidmaatschap bij de bibliotheek, kinderspeelgoed planten, verf en behang. Naast individuele geschenken kunnen de punten ook gebruikt worden om een doel in hun buurt te realiseren (Domijn, 2011).

Fig. 3.1: Spaarsysteem toegepast door Woningcorporatie Domijn (Domijn, 2011).

Hoewel eerder is benadrukt dat een extrinsieke de motivatie om bepaald gedrag te vertonen kan vermeerderen, kunnen materiële beloningen ook een demotiverend effect hebben. In 1970 ontdekte Titmus al dat intrinsieke motivatie negatief kan worden beïnvloed door beloningen van buitenaf (Plemper, S.; et al. 2005, p.55). Als iemand die iets voor zijn plezier doet wordt

beloond, kan dit de belangstelling voor deze activiteit verminderen. Hiervan is vooral sprake als mensen de beloning van te voren verwachten. Dit fenomeen, waar mensen worden beloond voor iets wat zij op zich al leuk vinden om te doen, wordt 'overbeloning' of 'overrechtvaardiging' genoemd. Het gevolg kan zijn dat als mensen merken dat inspanning lonen, zij zich gaan afvragen of een activiteit op zich ooit wel de moeite waard was (Brehm, S.S.; et al. 2007, p.63). Brehm et al. (2007, red.) vullen hierbij aan dat materiële beloningen alleen ondermijnend werken op de belangstelling als die belangstelling in eerste instantie al groot was. Als een kind bijvoorbeeld geen belangstelling heeft voor lezen is het geen slecht idee om hem of haar met behulp van gratis snoep tot lezen te stimuleren omdat er geen oorspronkelijke belangstelling is die ondermijnd kan worden. Een ander aspect van belonen is de grootte van de beloning. Want als een beloning te groot is dan zal de gedragsaanpassing die plaatsvindt geheel toe te schrijven zijn aan de beloning. Op het moment dat de beloning niet meer wordt uitgedeeld, verdwijnt vervolgens ook het gewenste gedrag. Daarnaast is het van belang dat het gedrag dat beloond wordt éénduidig en specifiek is. Ook moet voorkomen worden dat bepaalde mensen/groepen in de buurt benadeeld worden (Vesentini, L.; et al. 2003, red; Utrecht Wonen, 2007).

3.2.2. Immateriële stimulansen

Naast het bieden van materiele stimulansen kunnen corporaties bewoners ook op andere manieren stimuleren. Zo kunnen bewoners ook op emotioneel, cultureel of persoonlijk vlak gestimuleerd worden (Van der Zanden, M. 2010). Immateriële (niet-tastbare) stimulansen vinden aansluiting op deze persoonlijke intrinsieke behoeften. Waardering vormt hier de centrale immateriële stimulans. Waardering kan zowel op individueel als op collectief niveau worden getoond. Het faciliteren van een buurtbarbecue of een wijkeest kan dienen als vorm van collectieve waardering. Omdat bewoners verschillende motieven hebben om deel te nemen aan participatieprojecten heeft een blijk van waardering voor elke bewoner een andere waarde (Plemper, S.; et al. 2005, p.15). Uit onderzoek naar beloning en motivatie van vrijwilligerswerk door jongeren blijkt dat de grootste kracht om mensen ergens aan te binden gelegen is in intrinsieke motivatie (Van den Bosch, A.; et al. 2009). In onderzoek door Broenink (2002) naar de betekenis en samenhang van niet-financiële belonings-aspecten bij de binding van medewerkers en vrijwilligers aan een organisatie

Klussenproject

Het 'Klussenproject' van woningcorporatie Zayaz ('s-Hertogenbosch) en welzijnsonderneming waar jongeren door een collectieve stimulans in beweging werden gebracht. De jongeren werden gestimuleerd om - onder begeleiding van een wijk-beheerder en jongerenwerker - tuinen op te knappen bij hulpbehoevende ouderen in de wijk. De groep van 25 jongens moest minimaal twee tuinklussen verrichten om de beloning te krijgen: een uitstapje naar de Efteling (Zayaz, 2009).

Lentefeest

Haag Wonen (Den Haag) beloonde op haar beurt kinderen in het Zeeheldenkwartier met een 'zonnig lentefeest' op het Bonbonplein. Het feest was een beloning voor het werk dat de 'Jennykids' en de 'Bonbonkids' voor de wijk doen. Ze vegen namelijk regelmatig in de buurten van deze pleinen en doen andere kleine klusjes. Samen met andere partijen, en met name mét bewoners wil Haag Wonen werken aan een schone en veilige leefomgeving (Haag Wonen, 2011).

Fig. 3.2: Twee voorbeelden uit de praktijk (Zayaz, 2009; Haag Wonen, 2011).

wordt geconcludeerd dat sociale contacten, onderlinge hulp, een gevoel van trots, de mogelijkheid om emoties te uiten en een gevoel van betrokkenheid een grote rol spelen. Deze niet-financiële beloningsaspecten blijken steeds belangrijker te zijn voor het werven en het vasthouden van medewerkers/vrijwilligers aan een organisatie. Hierbij gaat het vooral om de mogelijkheid om zich te kunnen ontplooiën en de mogelijkheid om ergens een wezenlijke bijdrage aan te kunnen leveren (Broenink, N. 2002). Deze resultaten ondersteunen de werking van het waarderen van de inzet door bewoners.

3.2.3. Persoonlijke en collectieve stimulansen

Zowel materiële en immateriële stimulansen kunnen persoonlijk of collectief van aard zijn. Bij een persoonlijke stimulans is de waardering of beloning van toepassing op een individuele bewoner. Bewoners kunnen voor hun deelname beloond worden met een bos bloemen of via een persoonlijk bedankje. Als de deelnemers worden gestimuleerd om zich in te zetten met als beloning een dagje uit of een buurtfeest, dan is er sprake van een collectieve stimulans. Ook het realiseren van fysieke doelen in de buurt, zoals het plaatsen van een bank of het opknappen van de speeltuin vormt een collectieve stimulans, omdat dit tegemoet komt aan meerdere bewoners in de straat, buurt of wijk.

Figuur 3.2 geeft twee voorbeelden uit de praktijk waarbij een collectieve immateriële stimulans is ingezet. Het realiseren van een gezamenlijk doel kan ook dienen als collectieve stimulans. Voorbeelden zijn het streven om van de buurt een fijne leefplek te maken, of concreter, 'met elkaar voor het eind van het jaar drie veilige speelplekken realiseren' (VROM, 2009). Ook kan een verkiezing van een gezelligste buurthuis of een verkiezing tot schoonste straat ingezet worden als stimulans op collectief niveau. Bij dit soort prestatieafhankelijke waarderingen - gebaseerd op hoe goed een taak wordt uitgevoerd - is de kans minder groot dat de belangstelling afneemt (in tegenstelling tot taakafhankelijke waardering/beloning). Daarnaast kan dit de belangstelling van bewoners zelfs vergroten als bij de waardering naar voren komt dat de betrokkenen competent zijn (Zimbardo, P.G.; et al. 2009, p.159).

3.3. | Toename participatie door stimulansen?

Op basis van bovenstaande inzichten kunnen een aantal uitspraken worden gedaan over het te verwachten effect van stimulansen en de motivatie van bewoners om te participeren. Deze verwachtingen zijn voornamelijk afkomstig uit de sociale psychologie, uit onderzoek naar de motivatie bij vrijwilligers en aangevuld met eigen inzichten. Zowel intrinsieke en extrinsieke motieven blijken mee te spelen bij het tot stand komen van bepaald gedrag. Van den Bosch et al. (2009) concludeerden eerder dat het inspelen op een combinatie van deze motivatiefactoren het sterkst werkt. Als de stimulans aansluit op de motivatie van bewoners en de (individuele/collectieve) belangen dan zal dit theoretisch gezien de bereidheid om te participeren vergroten.

Uit een literatuurverkenning naar het effect van stimulansen bij bewonersparticipatie blijkt dat er weinig onderzoek gedaan is naar het effect van belonen bij bewonersparticipatie. Wel zijn de effecten van beloningssystemen onderzocht. Duyvendak et al. (2009) tonen in onderzoek naar het effect van *Gold Service* aan dat een individuele aanpak nog niet leidt tot collectieve resultaten. Met *Gold Service* worden bewoners die de norm handhaven en zich inzetten voor een verzorgde woning en woonomgeving worden beloond met extra service. De gedachte is dat door bewoners te belonen met deze extra service, verleid worden tot meer betrokkenheid bij

het werk van de corporaties en hun eigen buurt of wijk (Duyvendak, J.W. 2009, p.83). In de praktijk blijkt dit collectieve gedrag maar moeizaam van de grond te komen. Hierbij geven Duyvendak (et al.) als voorbeeld dat weinig bewoners zich laten verleiden tot de mogelijkheid om individuele spaarpunten bij elkaar te leggen om een gezamenlijk project te realiseren (hierbij verdubbeld de corporatie het ingelegde bedrag). De bewoners die dit wel doen zijn veelal jonge gezinnen met kinderen, die al sterk op de buurt georiënteerd zijn. Juist de groepen die minder op de buurt betrokken zijn worden niet via dit systeem bereikt (Duyvendak, J.W.; et al. 2009). Hoewel dit slechts één voorbeeld is, toont het aan dat het effect van belonen niet altijd zo eenduidig is als wordt verondersteld. Dit sluit aan op de eerdere constatering dat de samenstelling en de verbondenheid een essentiële rol speelt in de mate waar bewoners zich in willen zetten voor collectieve doelen. Belonen lijkt vooral de middenmoot over de streep te trekken qua goed gedrag en vaak is het effect op de leefomgeving onduidelijk. Vaak laten alleen actieve bewoners zich verleiden tot extra activiteiten (Utrecht Wonen, 2010).

3.4. | Win-win-winmodel

Het doel van dit onderzoek is vast te stellen of stimulansen de bereidheid tot participatie vergroten en daarbij leiden tot een win-win-winsituatie. In een win-win-winsituatie worden naast de belangen van de initiatiefnemers van het project, ook de belangen op individueel en op collectief niveau verenigd. In het voorgaande gedeelte is vastgesteld dat stimulansen de motivatie tot bepaald gedrag kunnen vermeerderen. Maar het werkelijke effect van stimulansen bij bewonersparticipatie is nauwelijks onderzocht. Daarnaast ontbreekt specifiek onderzoek naar win-win-winsituaties bij participatieprojecten. Op basis van alle voorgaande inzichten wordt hier een conceptueel model ontwikkeld. Met dit model kan een vertaalslag van theorie naar empirie worden gemaakt. In dit model wordt de werkwijze getoond die naar verwachting de grootste kans op een win-win-winsituatie oplevert. Als de werking van dit model op basis van empirische toetsing is vastgesteld, kan het als hulpmiddel dienen voor een corporatie om voorafgaand aan de ontwikkeling van een project na te denken over de te in te zetten stimulansen. Figuur 3.3 toont het win-win-winmodel. Het model is opgebouwd uit vijf randvoorwaarden en de vier stimulansen. De werking van het model, de keuze voor deze randvoorwaarden en het verwachte effect per type stimulans wordt hieronder toegelicht.

3.4.1. Toelichting win-win-winmodel

Het win-win-winmodel is opgebouwd uit een voorbereidingsfase en een ontwerpfase en een evaluatiefase. De nadruk ligt op de eerste twee fasen omdat hierin de keuze voor de stimulans plaatsvindt. In de voorbereidingsfase wordt alle benodigde informatie om het project tot stand te brengen verzameld. Eén van de randvoorwaarden in de initiatiefase is het in kaart brengen van de context.

Eerste randvoorwaarde: Vaststellen context

De omgeving vormt een essentiële factor bij het tot stand komen van participatieprojecten. Tot deze randvoorwaarde behoort het in kaart brengen van de kenmerken van de woonomgeving, de problemen die hier (eventueel) spelen en hoe de onderlinge samenhang tussen bewoners in de straat, buurt of wijk is. Het WRR (2005) benadrukte eerder al dat het bouwen op de 'eigen' kwaliteiten van een buurt of wijk de effectiviteit van een project kan vergroten.

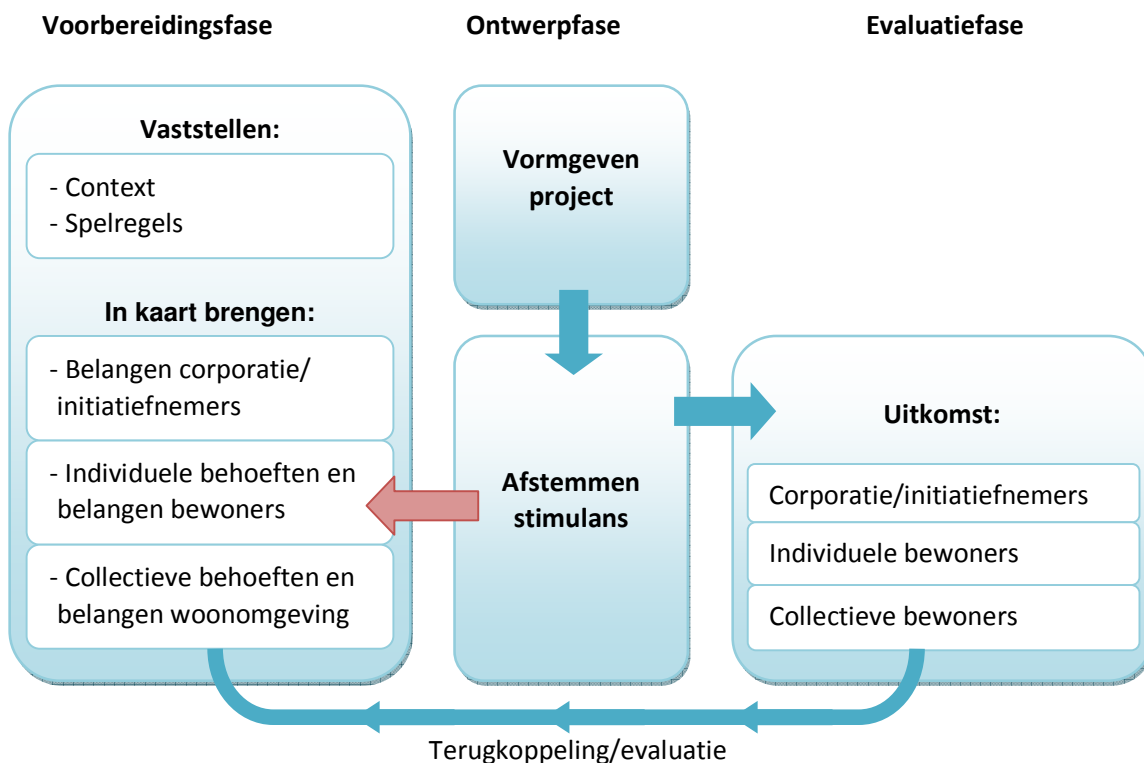


Fig. 3.3: Win-win-winmodel (Van den Berg, 2011).

Ook het in kaart brengen van de gehechtheid van bewoners aan hun woonomgeving zegt iets over de mate waarin zij bereid zijn om te participeren. Als bewoners geen enkele binding hebben met hun woonomgeving zal het niet eenvoudig zijn om hen te betrekken bij een participatieproject. Zowel in het CLEAR+model als door Dekker (2006) wordt dit bevestigd. Door de context in de voorbereidingsfase in kaart te brengen zal naar verwachting de effectiviteit van een project toenemen. Kennis over de huishoudenssamenstelling kan daarnaast de kans op een win-win-winsituatie vergroten. Studenten, ouderen, ouders met kinderen geven immers een andere betekenis aan hun woonomgeving en vragen om een andere benaderingswijze. Als de benaderingswijze of het project niet aansluit op de context dan zal het naar verwachting niet eenvoudig zijn om bewoners te betrekken bij een participatieproject. Onderzoek naar de sociaaleconomische kenmerken van een buurt of wijk biedt daarnaast inzicht in de problemen die zich hier mogelijk voor doen. Als blijkt dat er veel overlast is in de vorm van hangjongeren of rondzwervend afval, dan kan een project of activiteit daar op afgestemd worden.

Tweede randvoorwaarde: Vaststellen spelregels

Het opstellen van duidelijke spelregels in de voorbereidingsfase van het project is van belang om verwarring in latere fases te voorkomen. Het dient helder te zijn wat de rol van bewoners is in het project: hebben zij invloed op de totstandkoming van het project of zijn zij alleen betrokken bij de uitvoering? Als er meerdere initiatiefnemers bij het project betrokken zijn moeten zij voorafgaand aan de ontwikkeling van het project duidelijke afspraken maken over de rol- en taakverdeling. In het CLEAR+model, maar ook in onderzoek door (o.a.) Nienhuis et al. (2009), is aangetoond dat het van belang is dat corporaties/initiatiefnemers een faciliterende houding aannemen bij participatieprojecten. In het Participatiepalet van de Jong (2011) is vastgesteld dat

corporaties bewoners zowel op verticale als op horizontale wijze kunnen benaderen. Als het doel van een project gelegen is in het vergroten van het sociaal kapitaal, dan wordt in het palet een horizontale aanpak aangeraden.

In de voorbereidingsfase dienen vervolgens zowel de individuele als de collectieve belangen en behoeften van bewoners als de belangen van de corporatie/initiatiefnemers worden vastgesteld. Dit vormen de overige drie randvoorwaarden in dit model.

Derde randvoorwaarde: In kaart brengen belangen corporaties/initiatiefnemers

Wat voor project ontwikkeld wordt hangt af van het doel van corporatie/initiatiefnemers. Dit doel komt voort uit het belang dat zij nastreven. Deze belangen zijn eerder in dit onderzoek vastgesteld. Wettelijke verplichting, legitimering, bedrijfsbelang en maatschappelijk belang vormen de centrale motieven. Er is sprake van 'winst' voor een corporatie als (een van) deze belangen aan het eind van het project verwezenlijkt zijn. Het vooraf in kaart brengen van het belang vormt daarom een belangrijke randvoorwaarde.

Vierde randvoorwaarde: In kaart brengen individuele behoeften en belangen

Behoeften spelen een centrale rol in het motiveren van bewoners. Op basis van Maslow's behoeftehiërarchie (1970) zijn een aantal behoeften vastgesteld die van invloed zijn op de motivatie van individuele bewoners om deel te nemen aan participatieprojecten. Het opdoen van sociale contacten en de behoefte aan zelfontplooiing zijn genoemd als mogelijke behoeften. Diverse sociaal psychologische onderzoeken tonen aan dat mensen eerder bereid zijn bepaald gedrag te vertonen als een activiteit aansluit op hun behoeften. Het in kaart brengen van de individuele behoeften vormt een randvoorwaarde om uiteindelijk van een win-win-winsituatie te kunnen spreken.

Vijfde randvoorwaarde: In kaart brengen collectieve behoeften en belangen

Het in kaart brengen van de collectieve behoeften in een buurt of wijk vormt de laatste randvoorwaarde. Het in kaart brengen van een de collectieve belangen wordt noodzakelijk geacht om uiteindelijk te kunnen spreken van een win-win-winsituatie. Als er geen behoefte is aan een wijkfeest, bijvoorbeeld omdat de bewoners in de betreffende wijk van oudere leeftijd zijn en zij hier geen behoefte aan hebben, dan verkleint dit de kans op een win-win-winsituatie. Want het aantal bewoners dat deelneemt zal in dat geval naar verwachting laag zijn. Anderzijds, als in een buurt of wijk veel ouders met jonge kinderen wonen en er behoefte is aan veilige speelplek, dan is het aannemelijk dat (veel) ouders zich in zullen zetten om dit gezamenlijk te realiseren. Voorop staat dat collectieve belangenbehartiging alleen mogelijk is wanneer er een redelijke mate van overeenstemming bestaat over wat men belangrijk vindt en de wijze waarop men zich dient te gedragen (Van der Meer, E.C. 1996, p.45, red). Naast de mate van verbondenheid aan een buurt (randvoorwaarde 1) hangen de collectieve belangen af van de samenstelling van een straat, buurt of wijk.

Als voldaan is aan de bovenstaande vijf randvoorwaarden volgt de ontwerpfase. In deze fase wordt op basis van de inzichten uit de voorbereidingsfase een project ontwikkeld. Hierbij moet o.a. de doelgroep, het type activiteit en de looptijd vastgesteld worden. Nienhuis et al. (2009) hebben in onderzoek aangetoond dat de meeste bewoners alleen actief worden als ze de activiteit leuk vinden of als deze hen direct aangaat. Nienhuis et al. (2009, p.82) verwijzen ook

naar andere onderzoeken waarin geconcludeerd wordt dat doelen vaak niet bereikt worden als projecten niet aansluiten op wat er in de buurt leeft. Het is daarom van essentieel belang dat het project aansluit op de context en op de (eventuele) problemen in een buurt of wijk. De kans op een win-win-winsituatie zal in dat geval naar verwachting groter zijn.

Als duidelijk is wat voor project uitgevoerd gaat worden is volgens dit model het moment aangebroken om de stimulans te bepalen. Op basis van diverse theoretische inzichten is vastgesteld dat materiële en immateriële beloningen een motiverend effect hebben, maar dat het effect afhangt van het type motivatie (intrinsiek/extrinsiek). Daarnaast speelt de context een essentiële rol in de mate waarin bewoners bereid zijn om te participeren. Door de keuze voor de stimulans hier op af te stemmen kan de kans op een win-win-winsituatie vergroot worden. Op basis van de verworven inzichten kan per type stimulans een bepaald effect verwacht worden. Naar aanleiding van de conclusie van Van den Bosch et al. (2009) dat het inspelen op een combinatie van intrinsieke en extrinsieke motivatiefactoren het sterkst werkt, wordt in het win-win-winmodel geen onderscheid gemaakt tussen het effect van een materiële en een immateriële stimulans.

Naar verwachting heeft een individuele stimulans een groter effect dan een collectieve stimulans. Deze verwachting is gebaseerd op diverse onderzoeksresultaten waarin naar voren komt dat bewoners die betrokken zijn op hun woonomgeving eerder participeren. Bewoners die weinig binding hebben met hun buurt/wijk kunnen mogelijk met het vooruitzicht op waardering of een beloning alsnog verleid worden om te participeren. Maar omdat zij weinig behoefte hebben om betrokken te raken bij hun woonomgeving zal het collectieve aspect naar verwachting geen positieve invloed hebben op hun motivatie om deel te nemen. In dit geval zal een persoonlijke stimulans de bereidheid om te participeren vergroten. Bewoners die wel betrokken zijn bij hun woonomgeving handelen naar verwachting voornamelijk vanuit intrinsieke motivatie. Het belonen van deze groep bewoners kan een demotiverend effect hebben. De belangrijkste voorwaarde bij het kiezen van de stimulans is daarom dat deze aansluiting vindt op de intrinsieke/extrinsieke motivatie van bewoners. In het win-win-winmodel is deze terugkoppeling naar de individuele behoeften en belangen terug te vinden in de roze pijl.

Naast de behoeften van de bewoners, voortkomend uit hun binding met de woonomgeving, wordt ook verwacht dat het type project invloed heeft op het effect van een stimulans. Verwacht wordt dat als het project aansluit op het individuele of het collectieve belang er geen stimulans nodig is om bewoners te motiveren tot participatie. Daarnaast zal er naar verwachting geen stimulans nodig zijn, als activiteiten of projecten door bewoners als 'leuk' worden beoordeeld. Naar verwachting zal er bij 'leuke' activiteiten geen of een kleinere behoefte zijn aan een extrinsieke beloning omdat bewoners vanuit intrinsieke motivatie deelnemen. Hoewel dit per persoon verschilt, is het aannemelijk dat het volgen van een kookworkshop, het deelnemen aan een wijkbarbecue of het gezamenlijk versieren van de wijk tijdens feestdagen eerder als leuke activiteiten worden bestempeld dan het opruimen van afval of het aanvegen van bladeren. Als er toch beloont wordt kan 'overbeloning' optreden dat vervolgens een demotiverend effect kan hebben. Door voorafgaand aan het kiezen van de stimulans na te denken over de mogelijke effecten kan de effectiviteit van het project vergroot worden; het win-win-winmodel helpt hierbij.

Na afronding van het project vindt evaluatie van het project plaats. In deze evaluatiefase kan het resultaat, het effect en de mogelijke neveneffecten per belanghouder worden vastgesteld. Eventuele neveneffecten vormen in dit model geen win-elementen. Winst wordt immers gebaseerd op de mate waarin tegemoet gekomen wordt aan de belangen die voorafgaand zijn vastgesteld.

In het CLEAR+model is een groot aantal factoren benoemd die van invloed zijn op de effectiviteit van een project. Omdat het win-win-winmodel een vereenvoudigde weergave is van de werkelijkheid, zijn niet al deze factoren in het model benoemd. Door in de evaluatiefase terug te koppelen aan de belangen die in de voorbereidingsfase in kaart zijn gebracht kan bepaald worden of er daadwerkelijk sprake is van een win-win-winsituatie.

3.5. | Uitleiding

In het volgende hoofdstuk staan drie participatieprojecten centraal waarbij verschillende stimulansen zijn ingezet met de veronderstelling participatie door bewoners te vergroten. Op basis van empirisch onderzoek wordt de werkwijze per project onderzocht. Vervolgens wordt de werkwijze van deze projecten getoetst aan het win-win-winmodel. Zodoende kan vastgesteld worden of de werkwijze in de praktijk afwijkt van dit model en of - zo ja, welke -stimulansen de bereidheid tot participatie vergroten en daarbij leiden tot een win-win-winsituatie.

Kidsteams

Locatie

Beijum, Groningen

Initiatiefnemers

Woningcorporaties Nijestee en de Huismeesters, Gemeente Groningen, Stiel, MJD en het Ouder Kind Centrum
(nu: Centrum Jeugd en Gezin)

Type stimulans

Collectieve immateriële stimulans:
Dagje uit naar attractiepark
Drouwenezand

Schaalniveau

Straat

Doelgroep

Alle kinderen uit de Doornbosheerd en de Barmasheerd

Looptijd

2007 – 2008 (Vervolg in: 2008 – 2009)

Onder begeleiding van medewerkers van bovenstaande organisaties, woningcorporaties, buurtconciërges en opbouwwerkers werd een aantal weken lang iedere woensdagmiddag tussen 13.00-15.00 het zwerfvuil in de Barmasheerd en Doornbosheerd opgeruimd door kinderen uit deze twee Heerden. Bij slecht weer werden in het Ouder Kind Centrum activiteiten voor deze kinderen georganiseerd. Voor het opruimen van het zwerfvuil verdienden de kinderen per keer een stempel. Bij een volle stempelkaart werden zij beloond met een gezamenlijk uitje naar attractiepark Drouwenezand.

4. | Projecten

4.1. Inleiding

In dit hoofdstuk worden drie participatieprojecten geanalyseerd. Bij ieder project is een andere stimulans ingezet met de veronderstelling bewoners te verleiden tot deelname. Deze stimulansen zijn naast materieel of immaterieel van aard, collectief of individueel van aard. Daarnaast verschilt per project de aanpak, de doelgroep, het schaalniveau en de samenwerkingsverbanden. In geen van de voorbeelden opereert een corporatie zelfstandig maar werkt zij samen met uiteenlopende organisaties/instanties. Deze (soms) verregaande vormen van samenwerking sluiten aan op de werkwijze in de hedendaagse ontwikkelingsplanologie waarin samenwerking tussen uiteenlopende belanghouders centraal staat. De drie projecten zullen op basis van semigestructureerde interviews en aanvullende relevante informatie toegelicht worden. Vervolgens wordt per project aan de hand van interviews met betrokken professionals en bewoners de werkwijze en het effect van de stimulans in kaart gebracht. Op deze manier wordt elk project getoetst aan het win-win-winmodel. Per fase uit het model wordt vastgesteld of de werkwijze in de praktijk overlapt of afwijkt van het model. Vervolgens kan vastgesteld worden of het in het win-win-winmodel verwachte effect per stimulans ook in de praktijk hetzelfde effect heeft. Uit deze projectevaluatie kan ook blijken dat in de praktijk niet aan alle randvoorwaarden wordt voldaan die in het model worden verondersteld, maar er toch sprake is van een win-win-winsituatie. Als dit het geval zal geprobeerd worden hiervoor mogelijke verklaringen aan te dragen. In het volgende hoofdstuk volgt de conclusie waarin vastgesteld wordt of stimulansen de bereidheid tot participatie vergroten en daarbij leiden tot een win-win-winsituatie. Hoewel niet alle projecten afgerond zijn kunnen er al wel uitspraken worden gedaan over de werking van de stimulansen.

4.2. | Projecten

4.2.1. Toetsing Kidsteam aan het win-win-winmodel

Vorbereidingsfase

- *Context:* De werkwijze van dit project sluit in grote lijnen aan op de aanpak in het win-win-winmodel. Zo was er voorafgaand veel bekend over de wijkcontext omdat in Beijum-oost na een opeenstapeling van zichtbare problemen in 2004 is gestart met sociale wijkvernieuwing. Als onderdeel hiervan werden door het interventieteam huis-aan-huisbezoeken gehouden in zes Heerden in Beijum-oost. Dit team bestond uit maatschappelijke instellingen, een wijkagent, een medewerker van de sociale dienst en van de twee corporaties om problemen op het gebied van gezondheid, scholing, werk en inkomen te signaleren en hulp te bieden (De Huismeesters, 2007). Na een rondgang van dit team door de Doornbos- en Barmasheerd (Beijum-west) werd duidelijk dat hier veel troep en zwerfvuil lag. De slechte staat van de woonomgeving

duidde daarnaast op weinig sociale cohesie in de Heerden. Dit werd vanuit verschillende kanten bevestigd. Dhr. Kruizinga (Nijestee) geeft aan dat er dankzij de sociale dienst veel informatie beschikbaar was over de bewoners. Daarnaast hadden ook de beide corporaties en de andere instellingen specifieke bewonersgegevens in hun bezit. Zodoende was er veel bekend over de context voorafgaand aan het project.

- *Spelregels:* In de fase voorafgaand aan de uitvoering zijn duidelijke afspraken gemaakt over de samenwerking tussen de betrokkenen. Het Kidsteam is ontwikkeld door het buurtteam dat voortkomt uit het interventieteam. Het buurtteam bestond uit medewerkers van woningcorporaties Nijestee en de Huismeesters, Gemeente Groningen en Stiel. Zowel dhr. Kruizinga (Nijestee) als mevr. Verschuren (CJG) gaven aan dat de samenwerking tijdens het project goed is verlopen. Tijdens de uitvoering waren de belanghouders in wisselende samenstelling aanwezig bij de opruimacties. De verschillende welzijnsinstellingen richtten zich, vanuit hun deskundigheid, voornamelijk op het begeleiden van de activiteiten in het Ouder Kind Centrum. De initiatiefnemers leverden gezamenlijk de benodigde faciliteiten en de financiële middelen waren voornamelijk afkomstig uit de sociale wijkvernieuwing. De rol van de kinderen beperkte zich tot het prikken van het vuil en het meedoen in de activiteiten. Hoewel de kinderen centraal stonden in dit project werden ook ouders en andere wijkbewoners uitgenodigd om deel te nemen aan de opruimacties.

- *Belangen:* De samenwerking tussen de belanghouders bij dit project komt voort uit hun betrokkenheid bij de sociale wijkvernieuwing. Zodoende handelen zij vanuit hetzelfde, gemeenschappelijke belang. Namelijk het vergroten van de leefbaarheid en veiligheid en het terugdringen van de overlast in de wijk. Naast het opruimen van het zwerfvuil in de Barma- en Doornbosheerd lag het gezamenlijke belang van de initiatiefnemers in het meer betrekken van de kinderen bij hun woonomgeving en daarbij de kinderen bewust te maken van een schone leefomgeving. Ook wilden zij de kinderen meer structuur geven omdat in de huisbezoeken door het buurtteam naar voren kwam dat de ouders hierin tekort schoten. Voor de twee woningcorporaties, die een groot aantal woningen bezitten in de beide Heerden, vormde het welzijn van haar bewoners het grootste belang om deel te nemen aan dit project. Door middel van huis-aan-huisbezoeken is geprobeerd de individuele thuissituatie van de Heerdbewoners in kaart te brengen. Of de kinderen uit de Doornbos- en Barmaheerd belang hadden bij een afvalvrije woonomgeving kunnen dhr. Kruizinga en mevr. Verschuren niet bevestigen omdat hier niet naar gevraagd is. Wel kwam in deze gesprekken naar voren dat het grootste belang van de bewoners lag in het oplossen van hun persoonlijke problematiek (o.a. schulden, werkloosheid). Hoewel sommige bewoners zich wel stoorden aan de staat van hun woonomgeving, had aanpassing aan deze situatie vanwege hun persoonlijke gezinsproblematiek geen prioriteit voor hen. De bewoners waren daarnaast zelf verantwoordelijk voor de staat van de Heerden. Het buurtteam heeft in dit geval zelf het opruimen van zwerfvuil tot collectief belang gemaakt. Deze werkwijze wijkt af van de aanpak uit het win-win-winmodel omdat in dit model uit wordt gegaan van de aanwezigheid van een collectief belang.

Ontwerpfase

Bij het ontwikkelen van het project is rekening gehouden met de context. Zo is er bewust gekozen voor de kinderen als doelgroep. Ten eerste omdat er veel kinderen in de Heerden woonden die zowel overdag als 's avonds op straat rondhingen. Dit project zou daarom dienen

als afleiding voor de kinderen. De andere reden was dat de omvang van de problemen van de volwassenen te groot was om projectmatig op te lossen. Zodoende zag het buurtteam meer potentie in een project waar de kinderen centraal stonden. Omdat het zwerfvuil zich voornamelijk concentreerde in de Barma- en Doornbosheerd is er gekozen voor een aanpak op straatniveau. Gezamenlijk ontstond vervolgens het idee voor het Kidsteam. Om het enthousiasme bij de kinderen voor dit project te peilen is een middag georganiseerd waarop voor het eerst samen 'geprikt' werd. Als blijk van waardering ontvingen de kinderen een medaille (n.b. vorm van waardering). Op basis van dit proefproject en de positieve reacties van de kinderen is er besloten een wekelijkse activiteit van het opruimen te maken. Deze extra tussenstap wijkt af van het win-win-winmodel. Onder het motto 'voor wat hoort wat' en de verwachting meer kinderen te enthousiasmeren tot deelname is later besloten om de kinderen te belonen voor hun wekelijkse inzet. Uit contact met de kinderen – in de ontwerpfase van het Kidsteam - bleek dat meerdere kinderen zelden tot nooit op vakantie of een dagje uit gingen met hun ouders. Zodoende is er door de initiatiefnemers besloten een dagje uit als stimulans in te zetten en zo de kinderen extra te motiveren. Deze werkwijze, waarbij de stimulans wordt afgestemd op de doelgroep sluit aan op de aanpak in het win-win-winmodel.

Resultaat en effect

Dhr. Kruizinga stelt dat de inzet van het Kidsteam heeft geleid tot schone straten maar dit slechts van korte duur was. Mevr. Verschuren bevestigt dit en stelt dat er nu (juli 2011) weinig veranderd is aan de situatie in de twee Heerden. Opvallend was dat na het aflopen van het belonen de gedragsverandering van de kinderen direct stopte, dit kan onder meer duiden op een gebrek aan intrinsieke motivatie of weinig verbondenheid aan de woonomgeving. Mevr. Verschuren stelt dat de problematiek in dit gebied te groot was om met het Kidsteam op te kunnen lossen. Hoewel de kinderen centraal in dit project centraal stonden, is ook geprobeerd andere wijkbewoners te betrekken bij de activiteiten. Maar het motiveren van deze groep bleek zeer lastig omdat zij teveel andere problemen aan hun hoofd hadden en weinig belang hadden bij een schone woonomgeving. De onderlinge verhouding tussen de bewoners in de Heerden laat nu (drie jaar na dato) nog steeds te wensen over. Het effect van het Kidsteam is daarnaast lastig vast te stellen om in het kader van de wijkaanpak gelijktijdig andere projecten georganiseerd zijn met als doel de sociale samenhang en leefbaarheid te vergroten. De initiatiefnemers van dit project hebben zelf achteraf geen onderzoek/meting gedaan naar de effecten van het Kidsteam. Op basis van de positieve reacties van de kinderen is er wel besloten om een tweede editie van het project te organiseren.

Neveneffecten

Het Kidsteam heeft voornamelijk andere, onverwachte resultaten opgeleverd. Zo is er door het toegenomen contact met wijkbewoners en ouders van de kinderen meer inzicht verkregen in de gezinsproblematiek. Uit de activiteiten die bij slecht weer in het Ouder Kind Centrum werden georganiseerd bleek dat een aantal kinderen weinig ouderlijke aandacht en weinig eten kregen. Zo renden de kinderen bij binnenkomst direct op de krentenbollen en pakjes drinken af. Deze constatering heeft er toe geleid dat er meer activiteiten voor de kinderen zijn georganiseerd waardoor er meer toezicht op de thuissituatie van kinderen is gekomen. Ook is er meer individuele aandacht voor hun ouders en andere wijkbewoners gekomen



Effect stimulans

Mevr. Verschuren constateert achteraf dat kinderen vooral gemotiveerd raakten vanwege de persoonlijke aandacht die zij van de professionals tijdens het opruimen en de extra activiteiten kregen. Het collectieve uitje heeft volgens zowel dhr. Kruizinga als mevr. Verschuren ook een positieve invloed gehad op de mate waarin kinderen meededen aan het project. In combinatie met de extra verzorging en aandacht kan daarom gesteld worden het uitje en het extra eten en drinken de motivatie van de kinderen heeft vergroot. Het in het win-win-winmodel veronderstelde effect van een collectieve materiële stimulans (het vergroten van de bereidheid om te participeren) wordt in dit project bevestigd. Hoewel ook geprobeerd is ouders en andere wijkbewoners te betrekken bij het project (zij mochten ook deelnemen aan het dagje uit) was de animo zeer laag. Mogelijk kan een verklaring zijn dat de stimulans niet aansloot op hun behoeften. Mevr. Verschuren meent echter dat de grootste reden hiervoor was dat het project hen simpelweg niet 'boeide'.

Win-win-winsituatie

Omdat er voorafgaand aan dit project niet voor elke partij eenduidig is vastgesteld welk belangen meespelen, is er op basis van de criteria uit het win-win-winmodel geen sprake van een win-win-winsituatie. Wel kan er op individueel niveau voor de kinderen gesproken worden van een winsituatie. Door deelname aan het project hebben zij meer aandacht gekregen en zijn zij gezamenlijk met elkaar een dagje uit geweest. Het dagje uit was in de voorbereidende fase vastgesteld als individuele belang van de kinderen. Hoewel dit vooraf niet als belang is vastgesteld, geldt het verkrijgen van meer inzicht van de diverse gezinsproblematiek voor de betrokken professionals als winst. Op collectief niveau is er geen winst behaald omdat het belang van opgeruimde straten niet vanuit de bewoners komt maar bedacht is door het buurtteam. Ondanks dat meerdere bewoners aangaven zich te ergeren aan de troep op straat, vormde dit voor hen geen belang om collectief voor in actie voor te komen. Omdat zij andere, grotere problemen aan hun hoofd hadden misten zij de motivatie om zich in te zetten voor de leefbaarheid van hun woonomgeving. Hoewel de kinderen zich wel hebben ingezet voor het doel van het buurtteam, was dit resultaat van korte duur. Typerend is hierbij het voorbeeld dat dhr. Kruizinga geeft van een jongen die na afloop van een middag opruimen zonder nadenken een snoeppapiertje achter zich op de grond gooide. Hoewel dhr. Kruizinga en mevr. Verschuren spreken van winst – gebaseerd op de neveneffecten – is het centrale doel het schoonhouden van de straat en de kinderen bewust maken van het belang van een schone leefomgeving niet bereikt. Dit project heeft daarnaast niet geresulteerd in verandering in de onderlinge relatie tussen de bewoners van de Heerden.

Sterrendienst

Locatie

Krakeel, Hoogeveen

Initiatiefnemers

Woningcorporatie Woonconcept,
 Gemeente Hoogeveen, Icare,
 Jannes van der Sleeden, SWW,
 Vanboeijen en wijkbewoners.

Type stimulans

Individuele materiële stimulans:
 Waardering en financieel voordeel
 door gratis dienstverlening

Schaalniveau

Wijk

Doelgroep

Alle bewoners van de wijk Krakeel

Looptijd

2006 – heden

De Sterrendienst brengt bewoners van de wijk Krakeel via het verrichten van wederzijdse diensten met elkaar in contact. Aan deze dienstenruil zijn geen kosten verbonden. Iedereen die iets voor een ander doet krijgt een waardering in de vorm van sterren die kunnen worden ingewisseld voor hulp of gezelschap van een ander. Als bewoners een dienst verlenen ontvangen zij een ster en als zij een dienst ontvangen dan 'kost' dat een ster (Sterrenregen, 2011). Afhankelijk van de grootte van een dienst (gebaseerd op duur dienst) zijn er meer sterren te 'verdienen'. Vandaar de naam 'Sterrendienst'. Het gaat hier om kleine 'klussen' die niet langer dan een à twee uur duren. Diensten die worden gevraagd of aangeboden zijn onder andere auto's wassen, fietsen-reparaties, oppassen en tuinonderhoud. Bewoners die mee willen doen moeten zich wel eerst aanmelden voor de Sterrendienst.

4.2.2. Toetsing Sterrendienst aan het win-win-winmodel

Vorbereidingsfase

- *Context:* Voorafgaand aan het project was er veel bekend over de situatie in de wijk Krakeel. De Sterrendienst is in 2006 ontwikkeld als onderdeel van het wijkontwikkelingsplan (WOP) van Krakeel. In de jaren '70 van de twintigste eeuw was Krakeel een levendige wijk maar in de jaren die volgden ging de wijk snel achteruit en trokken veel bewoners weg uit de wijk. Zodoende werd het WOP ontwikkeld. Binnen dit plan viel het opknappen van de fysieke woonomgeving, het plegen van nieuwbouw, maar ook het verbeteren van de sociale samenhang van de wijk. De Sterrendienst is ontwikkeld om de sociale samenhang te vergroten. Doordat het project mede ontwikkeld is door een aantal wijkbewoners was er veel informatie beschikbaar van 'ervaringsdeskundigen'.

- *Spelregels:* Een aantal bewoners van de wijk was nauw betrokken bij het ontwikkelen van dit project. Mevr. Bout (medeoprichtster Sterrendienst) gaf aan dat het idee voor de Sterrendienst in samenwerking met bewoners verder is uitgewerkt door Arrow Consultants (adviesbureau). Na één jaar hebben tien bewoners zelf een bestuur gevormd en leiden sindsdien zelfstandig de Sterrendienst. Vier dagen per week bemannen zij de balie in het multifunctioneel centrum en proberen zij vragers en aanbieders van diensten telefonisch of per e-mail bij elkaar te brengen. De overige betrokken partijen steunen de Sterrendienst zowel financieel als met advies wanneer dit nodig is. Mevr. Bout geeft aan dat er zich geen problemen hebben voorgedaan tijdens de uitvoering van het project omdat voorafgaand duidelijke afspraken tussen de partijen zijn gemaakt. Om rond te kunnen komen is de Sterrendienst afhankelijk van de gemeentelijke subsidie. Daarnaast stelt de Gemeente Hoogeveen kosteloos een ruimte beschikbaar in het MFC. De hoogte van de gemeentelijke subsidie is echter in 2011 teruggebracht van €3000 naar €500, waardoor het moeilijker wordt voor de Sterrendienst om haar hoofd boven water te houden. De rol van woningcorporatie Woonconcept beperkt zich nu tot ondersteuning wanneer dit nodig is maar mevr. Van Elderen (Woonconcept) geeft aan dat hier zelden gebruik van wordt gemaakt. Hoewel de Gemeente de subsidie terugschroeft ziet mevr. Van Elderen het niet als een taak voor Woonconcept om meer te investeren in De Sterrendienst.

- *Belangen:* Bewoners uit Krakeel zijn nauw betrokken geweest bij het ontwikkelen van dit project vanuit hun verbondenheid aan de wijk. Door middel van een enquêteformulier zijn andere wijkbewoners persoonlijk door de vrijwilligers benaderd. Daarbij werd hen de vraag gesteld of zij behoefte hadden aan de komst van de Sterrendienst. Mevr. Osinga, die zelf ook langs de deuren is gegaan, vertelt dat een aantal bewoners in haar straat aangaven geen behoefte te hebben aan de Sterrendienst omdat zij elkaar al helpen. Mevr. Bout gaf aan wel veel positieve reacties van bewoners te hebben ontvangen. De nadruk lag in deze enquête op de persoonlijke behoeften van de bewoners. Of er op collectief niveau behoefte was aan meer onderling contact in de wijk kwam niet direct uit de enquête naar voren. Dit vormt echter wel één van de uitgangspunten van de Sterrendienst. In wijknieuwsbrief 'De Sterrenkijker' (juli, 2006) wordt vermeld dat het doel van de Sterrendienst is bewoners bij elkaar te brengen die iets voor elkaar kunnen betekenen. Mevr. Steenhuis vult daarbij bij aan dat het doel is de saamhorigheid in de wijk vergroten en mensen wakker te schudden om iets samen te doen. Het belang van woningcorporatie Woonconcept kwam voort uit het vergroten van de sociale samenhang als onderdeel van het wijkontwikkelingsplan waarbij zij nauw betrokken was. Voor een groot deel overlapt deze werkwijze met de aanpak zoals deze in het win-win-winmodel is

opgenomen. Maar ook bij dit project blijkt dat het collectieve belang bij de woonomgeving niet duidelijk is vastgesteld door de initiatiefnemers.

Ontwerpfase

Bij het ontwerp van dit project is sterk rekening gehouden met de omgevingscontext. Zo sluit de keuze voor de naam Sterrendienst aan op de straatnamen in de wijk die vernoemd naar planeten en het sterrenstelsel. In tegenstelling tot de in het win-win-winmodel geschetste aanpak is eerst het idee voor de Sterrendienst ontwikkeld en is vervolgens aan bewoners gevraagd of zij behoefte aan dit project hadden. Op andere punten sluit de Sterrendienst minder goed aan op de context. Zo wonen er volgens mevr. Bout voornamelijk oudere mensen in de wijk. Maar de Sterrendienst richt zich op alle bewoners van de wijk, zowel jong als oud. Het ontwerp van de Sterrendienst is daarom vrij algemeen gehouden zodat iedereen zich aangesproken voelt om deel te nemen. De stimulans is bij dit project verwerkt in de uitvoering van het project en wordt niet na afloop toegekend zoals bij de Kidsteams het geval is. Er is gekozen voor het uitdelen van 'sterren' als blijk van waardering naar bewoners toe omdat dit aansluit op de context van de wijk. Er is bewust gekozen voor een immateriële stimulans omdat de vrijwilligers van de Sterrendienst willen dat bewoners het normaal gaan vinden om elkaar te helpen, zonder dat hier iets tastbaars tegenover staat. In de advertenties in wijkmagazine 'De Sterrenregen' wordt duidelijk ingespeeld op de intrinsieke motivatie van bewoners. Zo luidt een passage in een advertentie: "(.) U helpt daardoor uzelf en geeft uzelf en de ander een goed en tevreden gevoel" (Sterrenregen, Maart 2011). Opvallend is dat bij deze advertenties de nadruk ligt op het persoonlijke voordeel dat mensen kunnen ervaren van de dienst en op de intrinsieke behoeften van mensen (gevoel van waardering). Ook wordt benadrukt dat de beurs gesloten blijft. Het doel - het vergroten van de onderlinge sociale contacten - wordt minder nadrukkelijk benoemd.

Resultaat en effect

In de periode van januari 2011 tot en met juni 2011 zijn er dertien wederzijdse diensten verricht. Het aantal leden ligt in deze periode op tachtig bewoners. In vergelijking met het beginjaar (2006) lag het totaal aantal geruilde diensten op meer dan honderd wederzijdse diensten. Veel bewoners geven na afloop van de dienstruil bij de vrijwilligers aan dat zij het 'erg gezellig' vonden. Hoewel mevr. Bout aangeeft dat het aantal actieve bewoners zich beperkt tot een vaste groep, vult zij aan dat elk contact dat tot stand gekomen is een positief resultaat is. Een groot deel van de diensten wordt door oudere bewoners verricht. Hoewel ook kinderen en jongeren tot de doelgroep behoren hebben zij tot op heden nog geen diensten verricht. Ook scholen in de wijk zijn benaderd om deel te nemen maar zij toonden geen interesse. De Sterrendienst heeft daarnaast te maken met een overschot aan aanbieders van diensten, het vragen om hulp is volgens mevr. Walda een drempel voor veel bewoners. Om het aantal dienstenruilen uit te breiden is de Sterrendienst recent gestart met het persoonlijk benaderen van de ingeschreven leden per telefoon. Daarbij worden de leden gevraagd waarom zij recentelijk geen dienst hebben gevraagd of aangeboden. Ook is men recentelijk gestart met het plaatsen van afbeeldingen van jongere mannen en vrouwen in folders van de Sterrendienst in de hoop dat dit jongere deelnemers aanspreekt.

Neveneffecten

De organisatie heeft tot dusver nog geen onderzoek gedaan naar het effect van de Sterrendienst. Hierdoor is bijvoorbeeld niet bekend of het contact tussen de bewoners in de wijk is toegenomen. Daarnaast geeft geen van de vrijwilligers of bewoners aan dat er duidelijk aanwijsbare neveneffecten op hebben getreden.

Effect stimulans

De vrijwilligers zijn zoals eerder vermeld pas recent begonnen met het benaderen van haar leden. Mevr. Osinga geeft aan dat de bewoners die zij heeft gesproken vooral deelnamen vanuit de behoefte aan sociaal contact en zin in 'gezelligheid'. Op de vraag of de motivatie van bewoners voortkomt vanuit het financiële voordeel dat behaald kan worden antwoordt zij dat daarvoor de klussen te waarschijnlijk te klein zijn. Als de klussen die gevraagd worden te groot zijn, worden de bewoners doorverwezen naar de klussendienst (SWW/Promens Care) van de wijk die tegen een kleine vergoeding klussen uitvoert. Als het vermoeden ontstaat dat bewoners een slaatje uit de gratis dienstverlening proberen te slaan wordt ingegrepen. Zo bleek één van de bewoners wekelijks om hulp in de tuin te vragen, maar dit is niet de bedoeling. De motivatie bij dit project is dus voornamelijk intrinsiek en komt voort uit de behoefte aan sociaal contact. Het effect van erkenning, waardering en het financiële voordeel dat behaald kan worden in dit project lijkt gering. Deze constatering is gebaseerd op het aantal extra activiteiten (o.a. koffieochtend en een eenmalige broodmaaltijd) die georganiseerd worden om meer bewoners 'actief te krijgen'. Ook wordt tijdens wijk evenementen en via advertenties in het wijkmagazine geprobeerd nieuwe, actieve bewoners te werven. Geen van de betrokken professionals of bewoners durft een antwoord te geven op de vraag of bewoners bij een andere stimulans eerder zullen deelnemen. Wel zegt mevr. Bout dat een andere materiele stimulans niet als optie wordt gezien, omdat men juist bewoners zonder beloning bewust wil maken van het belang om iets belangeloos voor een ander te doen.

Win-win-winsituatie

Ook bij dit project is geen sprake van een win-win-winsituatie omdat niet duidelijk aangegeven kan worden of er sprake was van een collectief belang was voorafgaand aan dit project. Omdat er voorafgaand geen concrete doelen (in aantallen) zijn opgesteld is elk nieuw gelegd contact al een reden voor de initiatiefnemers om te zeggen dat het doel bereikt is. Maar de vele extra activiteiten en wervingsacties voor nieuwe leden toont aan dat de Sterrendienst op zoek is naar meer, actieve leden. Omdat de dienstenuitruil in de private omgeving plaatsvindt merken andere wijkbewoners daarnaast weinig van het project. Zowel de benaderde vrijwilligers als bewoners durven of kunnen niet zeggen of er door de Sterrendienst iets veranderd is in der onderlinge contacten in de wijk. Of het vergroten van de saamhorigheid in de wijk bereikt is, valt daarom te betwisten. Uit de interviews en analyse van het project lijkt dan ook vooral op individueel niveau winst wordt behaald door bewoners die actief diensten ruilen. Naast dat zij hulp ontvangen bij een klus vinden veel bewoners het 'gezellig' om iemand over de vloer te hebben volgens mevr. Osinga.



4.2.3. Toetsing Gratis Wonen aan win-win-winmodel

Vorbereidingsfase

De ontwikkeling van Gratis Wonen komt voort uit het Sociaal Wijkvernieuwingsplan De Hoogte, dat in 2005 in opdracht van woningcorporatie de Huismeesters is opgesteld. De Huismeesters bezit het grootste deel van de woningen in deze wijk. Onder het motto 'Mooi blijven wonen' zijn in het wijkplan sociale en fysieke maatregelen in samenhang uitgewerkt, met als doel de veerkracht van de wijk te verhogen (KEI, 2011). Op basis van de bewonersgegevens van de Huismeesters en de kennis van de andere partijen is er voorafgaand aan het ontwikkelen van het project geen verder onderzoek verricht naar de context.

Als onderdeel van de wijkvernieuwing is in 2008 het buitenterrein van de speeltuinvereniging De Hoogte heringericht. De speeltuinvereniging en de andere jeugdvoorzieningen streefden er daarbij naar om in de nieuwe situatie meer activiteiten, toezicht en begeleiding te organiseren (Speeltuinentrale, 2008). Zodoende is het idee tot stand gekomen om PABO-studenten in te zetten die onder professionele begeleiding deze werkzaamheden onder professionele wilden uitvoeren (Speeltuinentrale, 2008). Vanuit de wijkvernieuwing zijn de verschillende belanghouders samenwerking in dit project aangegaan. Dhr. Van Berkel gaf aan dat er op verschil in bedrijfsculturen na, de onderlinge taakverdeling voorafgaand aan het project helder was. De selectie van de studenten vond plaats door een vierkoppige selectiecommissie, waarin de betrokken partijen in wisselende samenstelling zitting namen. De Huismeesters stelde een gratis (tweepersoons-)woning (excl. gas/licht/water/servicekosten) beschikbaar voor de zes studenten. De rol van de corporatie is voornamelijk faciliterend. Voorafgaand is afgesproken dat de studenten nooit eindverantwoordelijk zijn. Daarom is er tijdens een activiteit altijd professionele begeleiding van kinderwerkers, buurtsportwerkers of andere medewerkers afkomstig van de betrokken organisaties. De studenten kunnen voor al deze organisaties ingezet worden. De studenten mogen ook zelf initiatieven voor activiteiten aandragen, waarna gezamenlijk overlegd wordt of deze ideeën haalbaar zijn.

Belangen

De sociale maatregelen die onderdeel uitmaken van de wijkvernieuwing vormen de aanleiding voor dit project. De achterliggende gedachte van dit project is de studenten meer te betrekken bij de wijk waarin ze wonen. Daarnaast kan de wijk op deze manier gebruik maken van kundige vrijwilligers bij de

Gratis Wonen

Locatie

De Hoogte, Groningen

Initiatiefnemers

Woningcorporatie de Huismeesters, MJD, SKSG Kinderopvang, De Pedagogische Academie (Hanze Hogeschool) en de Speeltuinentrale (VSCG)

Type stimulators

Individuele materiële stimulators:
Gratis woning, een maandelijkse toelage van €100 en praktijkervaring

Schaalniveau

Wijk

Doelgroep

Studenten

Looptijd

2008 – heden

2010: Vervolg in de Indische Buurt

In krachtwijk⁸ De Hoogte zetten zes studenten van verschillende pedagogische opleidingen zich in voor de kinderen van de wijk. De studenten begeleiden de al bestaande kind- en jongerenactiviteiten in de wijk en ontwikkelen nieuwe activiteiten voor verschillende doelgroepen. Waaronder: een kookclub, sport- en spelactiviteiten, de meidenclub. Ook begeleiden zij de sportcontainer, waar kinderen na schooltijd sport- en spelmaterialen kunnen lenen. Deze activiteiten vinden plaats in en rondom Speeltuin-vereniging De Hoogte en Buurtcentrum de Borg. In ruil voor tien uur inzet per week ontvangen de studenten een gratis woning en krijgen zij maandelijks €100 om de gas- water- en lichtkosten mee te betalen. Deze woning wordt gedeeld met een andere student uit het project. Daarnaast doen de studenten veel ervaring op.

uitvoering van activiteiten. Woningcorporatie de Huismeesters bezit een zeer groot aandeel woningen in De Hoogte. Haar belang bij dit project komt voort uit maatschappelijke betrokkenheid. Zij hoopt met dit project de overlast van rondhangende kinderen/jongeren aan te pakken. Daarbij wil zij de studenten meer zichtbaar in de wijk maken, omdat deze groep vaak als losse groep wordt gezien. Het belang van de speeltuinvereniging en de andere jeugdvoorzieningen in dit project lag in het vergroten van het aantal activiteiten, toezicht en begeleiding met behulp van de zes studenten (Speeltuincentrale, 2008). Of onder de kinderen, hun ouders, of andere wijkbewoners behoefte was aan meer (begeleide) activiteiten is niet onderzocht. Op dit punt sluit de werkwijze niet aan op het win-win-winmodel.

Ontwerpfase

Het ontwerp voor dit project is niet zelfbedacht. Zo is dit concept eerder toegepast in Amsterdam onder de naam 'Vooruit' en oorspronkelijk bedacht aan de Ben-Gurion Universiteit in Israël. Op basis van de ervaringen uit Amsterdam is besloten in De Hoogte aan de slag te gaan met een vergelijkbare opzet. Bij het ontwikkelen van het project in De Hoogte is men specifiek op zoek gegaan naar studenten die een sociaal-maatschappelijke opleiding (in eerste instantie PABO, later ook SPH, SPW en HIS) volgden. Zij zijn op uiteenlopende wijzen benaderd. Zo zijn er posters opgehangen in het gebouw van de Pedagogische Academie, daarnaast is hier 'geflyerd', en hebben alle nieuwe eerstejaarsstudenten per post een folder ontvangen in het welkomstpakket van hun opleiding. Bij het ontwikkelen van het project wordt zo veel mogelijk rekening gehouden met de studenten. Zo wordt op basis van de schoolroosters door een medewerkster van het MJD een rooster gemaakt voor de activiteiten. Daarbij wordt geprobeerd de studenten minimaal één dag in de week vrij te plannen. Het project is verder vrij algemeen van aard van volledige afstemming op de context is dan ook geen sprake. De activiteiten waarbij de studenten betrokken zijn zouden ook in andere wijken plaats kunnen vinden. Met de titel van het project (Gratis Wonen), wordt meer ingespeeld op de individuele belangen van de studenten dan op de wijkcontext. De keuze voor de individuele materiële stimulans werd gelijktijdig in het ontwikkelen van het project gemaakt en niet zoals in het win-win-winmodel na het ontwikkelen van het project. De initiatief nemende organisaties hebben in gezamenlijk overleg de stimulans vastgesteld vanuit de veronderstelling dat een woning een basisbehoefte vormt voor studenten. Daarnaast komt de keuze voor deze stimulans voort uit de positieve reacties van studenten uit het 'Vooruit' project in Amsterdam.

Effect stimulans

Door de stimulans te koppelen aan de titel van het initiatief – Gratis Wonen – hoopten de initiatiefnemers de aandacht van de studenten te trekken. Hendrieke Ritsema, die vanaf het begin als studente betrokken is bij het project, vertelde dat zij in eerste instantie niet direct in ging op de folder die zij ontving in haar welkomstpakket. De beloning die haar in het vooruitzicht werd gesteld leek in haar ogen namelijk te mooi om waar te zijn en wekte zelfs enige achterdocht op. Na contact te hebben gezocht met de organisatie werd duidelijkheid dat het werkelijk zo was en meldde zij zich aan voor een sollicitatiegesprek. Ook haar collega, met wie zij een woning deelt, gaf aan dat bij haar ook een gevoel van ongeloof speelde. Nu het project eenmaal loopt en studenten bekend zijn met het project is hier geen sprake meer van. De grootte van de stimulans is tijdens de uitvoeringsfase uitgebreid met een maandelijkse bijdrage van €100. Dit omdat de studenten aangaven dat de kosten voor gas/water/licht- en servicekosten vrij hoog waren. Hierdoor was er ook geen sprake van gratis wonen. Om de

studenten tegemoet te komen is daarom deze extra beloning toegevoegd. De Huismeesters die de woningen beschikbaar stelt ontvangt hiervoor budget via de Krachtwijkanaanpak.

Het effect van deze individuele stimulans sluit aan op de verwachting in het win-win-winmodel. Dit wordt bevestigd door een enquête die mevr. Thoman – coördinator van het Gratis Wonen-project - heeft gehouden onder zowel de zes geselecteerde studenten als de afgewezen studenten. Hieruit kwam naar voren dat de gratis woning bij de meerderheid van de respondenten aanleiding vormde om deel te nemen aan het project. De ervaring die met dit project wordt opgedaan komt op de twee plek. Mevr. Thoman meldt dat het 'opkrikken' van hun Curriculum Vitae niet als reden werd aangevoerd om deel te nemen. Uit interviews met de studenten komt echter naar voren dat één van hen puur vanuit de ervaring en de liefde voor het vak deelneemt. De overige drie studenten gaven aan dat de combinatie van ervaring en de gratis woning de grootste motivatie vormde om deel te nemen. Alle benaderde studenten gaven aan dat zij zonder enige vorm van beloning niet hadden deelgenomen. De belangrijkste reden hiervoor is dat zij anders niet rond kunnen komen. Opvallend was dat drie studenten aangaven zonder de extra maandelijkse toelage van €100 ook deel zouden nemen. Dit sluit aan op de verwachting dat het project zelf meespeelt bij de te kiezen van de stimulans. Deze studenten geven immers aan dat zij met minder ook tevreden zijn omdat het project op hun motivatie aansluit. Deze studenten geven niet aan dat zij een gevoel van 'overrechtvaardiging' ervaren. Omdat alle studenten naast dit project schoolverplichtingen hebben, een aantal ook nog een bijbaan heeft, en omdat de kinderen veel aandacht vragen wordt het project wel als zwaar ervaren.

Resultaat en effect

Vanaf de start van het project zijn er diverse activiteiten georganiseerd en begeleid met behulp van de zes studenten. Waaronder ondersteuning bij de sportcontainer, de jongerenredactie, of bij de knutsel- of kookclub. In totaal is er op jaarbasis 400 uur aan mankracht extra beschikbaar. Hiermee is het gezamenlijke doel van de initiatiefnemers bereikt want er is meer aandacht en toezicht voor de kinderen tijdens de activiteiten. Daarnaast vinden er meer activiteiten plaats en is het contact tussen de studenten en de kinderen toegenomen. De studenten geven wel aan dat het contact met de ouders en met de andere wijkbewoners beperkt is, hoewel dit wel een van de doelstellingen van het project vormde. Mevr. Ritsema geeft aan dat er weinig waardering wordt getoond door de kinderen en hun ouders. Als verklaring geeft zij hiervoor dat zij de hulp en aandacht wellicht als vanzelfsprekend zien. Vanwege de benoeming tot krachtwijk zijn er namelijk veel instellingen in De Hoogte actief. Wel merken de studenten dat de kinderen het fijn vinden om een vast team om zich heen te hebben. Hoewel het project aanvankelijk één jaar zou duren, loopt het project nu (juli 2011) nog steeds.

Neveneffecten

Hoewel er door geen van de betrokken organisaties onderzoek is gedaan naar de (neven)effecten van de studenten inzet in de wijk is het project ook uitgebreid naar andere wijken en is men bezig dit tot een reguliere aanpak in de stad te maken.

Win-win-winsituatie

Op basis van de belangen die voorafgaand bij dit project in kaart zijn gebracht kan gesteld worden dat een aantal van deze belangen niet verenigd zijn. Zo bleek het belang om de

studenten meer te betrekken bij de wijk waar zij wonen niet met dit project verenigd te kunnen worden. De studenten woonden immers voorafgaand aan het project allen in een andere wijk of stad. Een aantal van deze studenten leerde De Hoogte pas kennen na aangenomen te zijn. Daarnaast is tijdens de uitvoeringsfase besloten de studenten in een naastgelegen wijk te huisvesten omdat de kinderen ook buiten de werkuren om contact bleven zoeken met de studenten. Buiten de werktijden om komen zijn de studenten naar eigen zeggen niet in De Hoogte te vinden. Ook geven de studenten aan dat zij weinig tot geen contact hebben met de ouders en andere wijkbewoners. Op dit punt lijkt het doel van de initiatiefnemers niet behaald. Dhr. Van Berkel (De Huismeesters) meent wel dat er sprake is van een win-win-winsituatie. Kijkend naar de belangen van De Huismeesters stelt hij dat de corporatie wellicht de minste winst behaald in vergelijking met de andere partijen. Hun winst beperkt zich tot minder overlast op straat van de kinderen; dit draagt bij aan fijnere woonomgeving voor haar bewoners. Om dezelfde reden spreekt hij daarom ook van collectieve winst. Of er daadwerkelijk minder overlast is van de kinderen kan hij niet (cijfermatig) aantonen. Mevr. Ritsema geeft aan dat zij in de twee jaar dat zij actief is weinig verandering in het gedrag van de kinderen ziet, maar dat de er wel meer rust op straat is. Twee andere studenten delen deze visie. Dhr. Van Berkel en mevr. Thoman menen beiden dat ook voor de ouders op individueel vlak winst wordt behaald omdat zij door de studenten voor een deel ontlast worden van de zorg voor hun kinderen. Vooraf is dit echter niet als belang vastgesteld en dit vormt dan ook een neveneffect van dit project. Dat de studenten persoonlijk winst behalen staat vast. Zowel de ervaring, als de gratis woning en de maandelijkse toelage sluiten aan op de belangen bij de studenten. Op de vraag wat de studenten van een gratis woning als stimulans vinden zegt een van de studenten met volle overtuiging: "Perfect". De gratis woning is echter zonder overleg met de studenten gekozen. Hieruit blijkt dat het in kaart brengen van de individuele belangen als randvoorwaarde geen vereiste is zolang er voldoende kennis over de doelgroep is.

4.3. | Win-win-winsituaties?

Het vaststellen van mogelijke win-win-winsituaties bij deze projecten was niet eenvoudig. De voornaamste oorzaak hiervoor is dat de drie projecten onderdeel uitmaken van een bredere wijkaanpak. Deze invloed van externe factoren wordt ook beschreven in de 'Theorie van verandering'⁹. Deze theorie kan toegepast worden op bewonersparticipatie en benoemd factoren die de doorwerking van resultaat naar effect ('throughput') beïnvloeden. Daaruit blijkt dat een direct verband tussen resultaat en effect lastig te bepalen is. Mogelijke oorzaken die hiervoor worden gegeven zijn dat projecten van andere organisaties of externe factoren bij kunnen dragen aan een bepaald effect (Van den Brant, S. 2009). Daarnaast is het niet altijd eenvoudig effecten meetbaar te maken. Zo is het meten van sociale samenhang lastiger meetbaar te maken dan concrete aanpassingen in de wijk. Daarnaast kan de doorwerking van resultaat naar effect zowel direct zichtbaar worden als indirect, op langere termijn (Van den Brant, S. 2009, red.). Uit het empirisch onderzoek blijkt dat daarnaast dat het in kaart brengen van de verschillende belangen niet zo eenvoudig als in het win-win-winmodel wordt verondersteld. Daarnaast blijkt er niet altijd sprake te zijn van een duidelijke collectief belang. Hoewel alle benaderde professionals de vraag of een win-win-winsituatie bereikt is positief beantwoorden, is hier geen meetbaar bewijs voor. Bij geen van de projecten is tussentijds of na afloop (gestructureerd) naar de ervaring van bewoners gevraagd over hun deelname aan het project en de ervaren effecten. Eigen evaluatie van deze drie projecten leert dat bij deze drie projecten geen sprake is van een win-win-winsituatie waarbij de belangen van zowel de

corporatie (en andere initiatiefnemers), als de belangen van bewoners op individueel en collectief niveau zijn verenigd. Wel is er bij alle drie de projecten sprake van diverse positieve neveneffecten. Het Gratis Wonen-project benadert wel het dichtst een win-win-winsituatie. Zo geven de professionals aan dat op collectief niveau bewoners voordeel ervaren van de inzet van de studenten en is er sprake van minder overlast van de kinderen. Ook voor de andere belanghouders is winst aan te tonen. Maar omdat er voorafgaand geen duidelijk collectief belang vanuit de bewoners is vastgesteld wordt hier niet gesproken van een win-win-winsituatie. Opvallend is dat bij Gratis Wonen een andere werkwijze wordt gevolgd dan in het win-win-winmodel, maar dat het gewenste resultaat toch bereikt wordt. Zo zijn de studenten niet gevraagd naar hun belangen en behoeften, maar zijn de initiatiefnemers zelf met een stimulans gekomen. De studenten geven echter aan dat deze beloning 'perfect' is en kunnen zelf geen andere beloning bedenken waar zij meer behoeften aan hebben. Dit veronderstelt dat het niet altijd noodzakelijk is om bewoners te informeren naar hun behoeften bij het kiezen van de stimulans, maar vraagt wel om voldoende kennis van de doelgroep. Het niet in kaart brengen van alle belangen voorafgaand aan het project, of het ontbreken van duidelijk aanwijsbare belangen vormen twee mogelijke verklaringen voor het niet behalen van een win-win-winsituatie. Zo ontbreekt in de Barma, - en Doornbosheerd een collectief gedeeld belang.

Een andere mogelijke verklaring is dat er meer factoren van invloed zijn op het uiteindelijke resultaat en effect. Deze factoren zijn niet allemaal in het model opgenomen, maar worden wel benoemd in het CLEAR+model. Het win-win-winmodel bevat immers alleen de factoren die naar verwachting de grootste bijdrage leveren aan de kans op een win-win-winsituatie. Een factor die het behalen van een win-win-winsituatie mogelijk heeft beïnvloed is de wijze waarop de doelgroep is benaderd. Als voorbeeld kan hierbij de Sterrendienst worden genomen; dit project trekt voornamelijk oudere bewoners uit de wijk aan. De vrijwilligers van de Sterrendienst denken dat dit te maken heeft met hun wervingswijze. Om hier verandering in te brengen plaatsen zij nu foto's van jong volwassenen in hun folders. Een ander voorbeeld is afkomstig van het Kidsteam. Hier worden ouders via een folder uitgenodigd om ook mee te helpen met de tekst: "Wil je als ouder/verzorger ook meehelpen? Laat het ons weten!". Wellicht is deze benadering te vrijblijvend en heeft een persoonlijke benadering een groter effect. Uit evaluatie van de drie projecten blijkt daarnaast dat er tijdens/na afloop van een project geen nabespreking met bewoners plaats heeft gevonden. Dit wordt in het CLEAR+model wel genoemd als factor die de effectiviteit van participatieprojecten kan beïnvloeden. Tot slot kan de sociaaleconomische status van bewoners als verklaring dienen die de kans op een win-win-winsituatie beïnvloed. Dit aspect is ook benoemd in het win-win-winmodel en zegt iets over de specifieke buurt-, of wijkcontext. Zowel in Beijum als in De Hoogte lijkt de persoonlijke problematiek het voornaamste belang van bewoners te zijn. Hierdoor is er minder belang bij het buurt/wijkniveau en is de animo om te participeren in de woonomgeving laag.

4.4 | Uitleiding

Onderzoek naar drie participatieprojecten heeft meer inzicht geboden in het effect van stimulansen en de kans dat een win-win-winsituatie in de praktijk wordt behaald. Op basis van deze inzichten en het theoretische gedeelte van dit onderzoek zal in het volgende hoofdstuk de belangrijkste conclusies worden gegeven. Daarnaast volgt op basis van de onderzoeksresultaten en de getrokken conclusies een aantal aanbevelingen.

5. | Conclusie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de hoofdvraag van dit onderzoek. Eerst zullen de drie deelvragen van dit onderzoek worden beantwoord, waarna de algemene conclusie volgt.

De eerste deelvraag van dit onderzoek luidt: **“Waarom komt bewonersparticipatie tot stand en welke factoren beïnvloeden de effectiviteit van bewonersparticipatie?”** Bij het ontwikkelen van en het deelnemen aan informele participatieprojecten spelen uiteenlopende belangen mee. De motieven om deel te nemen aan informele participatieprojecten verschillen voor zowel corporaties als voor bewoners op individueel als op collectief niveau. Zo handelt een corporatie uit zowel bedrijfs-, - als maatschappelijk belang en vormt tevredenheid onder bewoners een centrale drijfveer. Individuele behoeften van bewoners die de motivatie vormen om te participeren zijn voor een groot deel te herleiden uit Maslow's theorie van behoeften. Zo kan de behoefte aan sociale contacten of persoonlijke ontwikkeling/ontplooiing een reden zijn om te deel te nemen aan participatieprojecten. Daarnaast kunnen altruïsme, sociale identificatie of sociale druk een rol spelen. Op collectief niveau speelt naast de huishoudensamenstelling van een straat, buurt of wijk de mate van verbondenheid/gehechtheid aan de woonomgeving een essentiële factor. Onderzoek door Dekker (2006) toont aan dat vooral mensen met een hoge mate van buurtgebondenheid de neiging hebben om te participeren. Naast de verschillende belangen en motieven die de aanleiding vormen om participatieprojecten te ontwikkelen en deelname hieraan beïnvloeden, wordt de effectiviteit van een participatieproject bepaald door een aantal andere factoren. Het CLEAR+model (naar Lowndes, V.; et al. 2008) geeft een overzicht van deze factoren. Volgens dit model is participatie het meest effectief is als bewoners kunnen participeren; zij willen participeren; zij in staat gesteld worden om te participeren; zij worden gevraagd om te participeren; zien dat er naar hun inbreng geluisterd wordt en het project aansluit op de context.

De tweede deelvraag van dit onderzoek luidt: **“Kunnen stimulansen de bereidheid tot participatie vergroten, en zo ja, welke stimulansen?”** Binnen bewonersparticipatie kunnen vier typen stimulansen onderscheiden worden, namelijk: materiële (tastbare beloningen), immateriële (waardering), collectieve en individuele stimulansen. Onderzoek binnen de sociale psychologie naar de relatie tussen motivatie, beloning en waardering toont aan dat de motivatie tot bepaald gedrag vergroot kan worden door het toekennen van beloning en waardering. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen intrinsieke en extrinsieke motivatie. Intrinsieke motivatie heeft geheel te maken met de activiteit en niets met de externe beloning. Deze vorm van motivatie wordt meestal gestuurd door gevoelens van tevredenheid en voldoening. Extrinsieke motivatie vindt haar oorsprong in factoren buiten een persoon en zijn of haar gedrag wordt gemotiveerd door een van anderen afkomstige beloning of straf (Broenink, N. 2002, p.19 red.) Beide vormen kunnen door een passende stimulans versterkt worden. Er is weinig onderzoek gedaan naar het effect van belonen en waarderen bij bewonersparticipatie. De inzichten in dit hoofdstuk zijn voornamelijk afkomstig uit de sociale psychologie en onderzoek naar de relatie tussen belonen en motivatie bij vrijwilligerswerk. Hierin werd aangetoond dat de grootste inzet wordt bereikt als er ingespeeld wordt op een combinatie van intrinsieke en extrinsieke motivatiefactoren. Omdat er geen onderzoek bekend is naar het effect van stimulansen bij bewonersparticipatie is een model ontwikkeld waarin de verwachte werking per type stimulans wordt gegeven. Daarnaast toont dit zogeheten *win-win-winmodel* de aanpak die

naar verwachting de grootste kans op een win-win-winsituatie oplevert. Dit model sluit aan op de conclusies van eerdere onderzoeken naar de motivatie van vrijwilligers. In het win-win-winmodel wordt verondersteld dat een individuele stimulans naar verwachting een groter effect heeft op de bereidheid om te participeren dan een collectieve stimulans. Deze verwachting is gebaseerd op de constatering dat bewoners die betrokken zijn bij hun woonomgeving eerder participeren. Bewoners die weinig binding hebben met hun buurt/wijk kunnen mogelijk met het vooruitzicht op waardering of een beloning alsnog verleid worden om te participeren. Maar omdat zij weinig behoefte hebben om betrokken te raken bij hun woonomgeving zal het collectieve aspect van deze stimulans naar verwachting geen positieve invloed hebben op hun motivatie om deel te nemen. Bewoners die wel betrokken zijn bij hun woonomgeving handelen naar verwachting voornamelijk vanuit intrinsieke motivatie. Het belonen van deze groep kan juist een demotiverend effect hebben. Ander onderzoek naar vrijwilligerswerk toonde aan dat de grootste inzet wordt bereikt als er ingespeeld wordt op een combinatie van intrinsieke en extrinsieke motivatiefactoren. Zodoende wordt in het model geen onderscheid gemaakt tussen het verwachte effect van materiële en immateriële stimulansen. De belangrijkste voorwaarde bij het kiezen van de stimulans in dit model is dat deze aansluiting vindt op de intrinsieke/extrinsieke motivatie van bewoners.

De derde vraag van dit onderzoek luidt: **“Kunnen stimulansen leiden tot een win-win-winsituatie?”** Om antwoord op deze deelvraag te kunnen geven en om de werking van stimulansen te toetsen zijn drie projecten uit de praktijk geanalyseerd. Dit zijn het *Kidsteam* in Beijum, de *Sterrendienst* in Krakeel en *Gratis Wonen* in De Hoogte. Het in het win-win-winmodel verwachte effect per type stimulans blijkt in grote lijnen overeen te stemmen met de praktijk. Hoewel in het win-win-winmodel het in kaart brengen van de verschillende belangen als randvoorwaarde wordt gesteld blijkt dit in de praktijk niet altijd te gebeuren. Veelal zijn de belangen van de initiatiefnemers helder en worden de behoeften en belangen van bewoner via persoonlijke gesprekken of enquêtes wel in kaart gebracht. Maar het vaststellen van collectieve belangen is minder eenvoudig, deels omdat er niet altijd duidelijk sprake is van een collectief belang. Dit kan een verklaring zijn voor het feit dat er bij geen van de projecten duidelijk sprake is van een win-win-winsituatie waarbij de belangen van zowel de corporatie (en andere initiatiefnemers), als de belangen van bewoners op individueel en collectief niveau zijn verenigd. Andere mogelijke verklaringen voor het niet bereiken van een win-win-winsituatie kunnen afgeleid worden uit het CLEAR+model. Mogelijke factoren zijn de sociaaleconomische status ('Can do'), de benaderingswijze ('Asked to') en het serieus luisteren naar bewoners ('Responded to'). Daarnaast wordt het vaststellen van een win-win-winsituatie bemoeilijkt doordat de drie projecten allen onderdeel uitmaken van een brede wijkaanpak. Of een bepaald effect voortkomt uit het project is daardoor niet eenvoudig vast te stellen.

Op basis van bovenstaande antwoorden kan antwoord gegeven op de hoofdvraag van dit onderzoek: **“Kan het bieden van stimulansen aan bewoners bij informele participatieprojecten de bereidheid tot participatie vergroten en daarbij leiden tot een win-win-winsituatie?”** De hoofdvraag kan op basis van theoretisch als empirisch onderzoek als volgt worden beantwoord. In de drie onderzochte projecten is de stimulans ingezet met de veronderstelling participatie door de doelgroep op gang te helpen. Uit de interviews met betrokken professionals en bewoners blijkt dat de motivatie om deel te nemen sterk persoonlijk afhankelijk is en

voornamelijk intrinsieke motivatie een rol speelt. Zowel materiële als immateriële stimulansen kunnen de bereidheid tot participatie vergroten. Er is geen bewijs gevonden dat materiële stimulansen een groter effect hebben dan immateriële stimulansen. Beide lijken een motiverend effect te hebben. Deze constatering sluit aan op de verwachting van het win-win-winmodel. Dit is gebaseerd op de waarneming dat bewoners die deelnamen aan de Sterrendienst niet vanwege het financiële voordeel maar vanwege het sociale contact deelnemen. Een andere aanwijzing hiervoor is dat de kinderen van het Kidsteam volgens mevr. Verschuren en dhr. Kruizinga vooral in actie kwamen voor het gratis eten en drinken (materieel) en de extra aandacht (immaterieel). Uit hetzelfde project kan nog een andere conclusie worden getrokken met betrekking tot de stimulansen. Zo vergrootte de extrinsieke stimulans de motivatie van de kinderen wat leidde tot een actieve houding, maar deze gedragsverandering hield op zodra de beloning ophield. Uit het empirisch onderzoek komt ook naar voren dat individuele stimulansen een motiverend effect hebben. Vooral bij het Gratis Wonen wordt dit aangetoond. Op basis van analyse van het Kidsteam lijken individuele stimulansen een groter motiverend effect te hebben dan collectieve stimulansen. Zo vormde de persoonlijke aandacht en het gratis eten en drinken hier een grotere motivatie dan het collectieve dagje uit.

In de projecten die hier geanalyseerd zijn was geen sprake van een win-win-winsituatie, maar dit betekent niet dat het behalen van een win-win-winsituatie niet mogelijk is. Er zijn een aantal verklaringen mogelijk voor het niet behalen van een win-win-winsituatie. Zo blijkt de mate waarin bewoners zich verbonden voelen met de wijk van invloed is op de effectiviteit en dus de kans op een win-win-winsituatie. Dit wordt niet alleen bevestigd in Beijum, maar ook in Hoogeveen. Hier nemen voornamelijk bewoners deel die aangeven nauw verbonden te zijn met de wijk. Daarnaast zijn bij deze projecten vooraf niet alle belangen duidelijk in kaart gebracht. Analyse van de Sterrendienst leert wel dat het in kaart brengen van de behoeften geen voorwaarde voor een succesvol project is. Zo blijkt het alsnog niet eenvoudig voldoende 'vragers' van diensten te vinden. De drempel om hulp te vragen wordt hier door de vrijwilligers als verklaring voor gegeven en benadrukt dat diverse barrières de intentie van bepaald gedrag beïnvloeden. Dit voorbeeld ondersteunt de conclusie dat meerdere factoren van invloed zijn op het behalen van op een win-win-winsituatie en dit niet alleen afhangt van de gekozen stimulans. Zo is uit het empirisch onderzoek gebleken dat het project zelf van grote invloed is op de mate waarin bewoners participeren. Als het project niet aansluit op hun intrinsieke motivatie dan zullen zij afzien van deelname. Zo geven de studenten bij die bij het Gratis Wonen project betrokken zijn aan dat juist de combinatie van de ervaring die met dit project opgedaan wordt en de beloning de reden vormde om deel te nemen. Op basis van theoretisch en empirisch onderzoek luidt de conclusie van dit onderzoek dat stimulansen de bereidheid tot participatie kan vergroten, maar dat het behalen van een win-win-winsituatie van meer factoren afhangt.

Aanbevelingen

De conclusie van dit onderzoek luidt dat het behalen van een win-win-winsituatie mogelijk is, maar dat afhankelijk is van meer dan factoren dan alleen de geboden stimulans. Daarbij wordt het niet duidelijk in kaart brengen van de verschillende belangen gezien als belangrijke verklaring voor het niet behalen van een win-win-winsituatie. Op basis van het empirisch onderzoek wil ik Nijestee de in het win-win-winmodel veronderstelde werkwijze in grote lijnen

aanbevelen. In dit model wordt het in kaart brengen van de verschillende belangen namelijk als randvoorwaarde genomen; in de praktijk blijkt dit niet altijd te gebeuren, of onvolledig. Mijns inziens is dit een van de grootste oorzaken van het niet behalen van een win-win-winsituatie. Het verenigen van deze belangen vormt immers de 'win'.

Het in kaart brengen van de belangen op collectief niveau en individueel niveau biedt geen garantie voor succes, zoals is vastgesteld in Hoogeveen. Maar in Beijum heeft een persoonlijke benadering veel waardevolle resultaten opgeleverd. Ook in het CLEAR+model wordt dit belang van onderling vertrouwen benadrukt. Daarom zou ik de initiatiefnemers willen aanbevelen om bewoners persoonlijk te benaderen voorafgaand aan een project. Hoewel dit gepaard gaat met de nodige tijd en kosten zal dit de effectiviteit van een project ten goede komen. Tevens zou ik Nijestee en andere corporaties aan willen bevelen meer tijd te steken in het in kaart brengen van de eventuele effecten en de ervaringen van bewoners na afloop van een project. In de praktijk blijkt dit onvoldoende te gebeuren, maar dit kan veel zinvolle informatie opleveren voor toekomstige projecten.

Het volgen van de stappen uit het win-win-winmodel geeft overigens geen zekerheid voor het bereiken van een win-win-winsituatie. Eerder in dit onderzoek is vastgesteld dat hier een groot aantal factoren hier invloed op heeft. Het gaat te ver om met alle factoren uit het CLEAR+model rekening te houden bij het ontwikkelen van een participatieproject. Toch raad ik aan het CLEAR+model te bestuderen voorafgaand aan het ontwikkelen van een project, omdat het model als checklist kan dienen. In de ontwerpfase van het win-win-winmodel zou daarom ter aanvulling een verwijzing naar het CLEAR+model kunnen opgenomen.

Gebrek aan intrinsieke motivatie is een van de grootste redenen dat bewoners niet deel nemen aan participatieprojecten. In dit onderzoek is niet aangetoond dat stimulansen de intrinsieke motivatie kunnen vergroten. Een stimulans vergroot wel de extrinsieke motivatie van bewoners, maar de gedragsverandering die plaats vindt stopt zodra het belonen afloopt. Dit blijkt uit analyse van het Kidsteam. Hierdoor lijkt het effect van de stimulans zich te beperken tot een tijdelijke gedragsverandering. Op basis hiervan en mijn overige ervaringen binnen dit onderzoek heeft het project zelf een grotere invloed op het participatiegedrag van bewoners dan de stimulans. Zodoende raad ik de initiatiefnemer(s) van een project aan zich in eerste instantie op het project zelf te richten. Immers, als een project aansluit op de (intrinsieke) behoeften van bewoners dan neemt de kans op een effectief participatieproject en vervolgens een win-win-winsituatie toe. Als er toch wordt besloten om een stimulans in te zetten dan zal op basis van de kennis die ik tijdens dit onderzoek heb opgedaan, deze stimulans gericht moet zijn op een combinatie van intrinsieke en extrinsieke motivatie. Om erachter te komen wat deze motieven zijn, moeten zij wel eerst in kaart gebracht worden. In gesprek gaan met de belanghouders lijkt de centrale boodschap van deze aanbeveling. Dit maakt de cirkel (onverwacht) rond: deze aanpak sluit immers deels aan op de huidige aanpak binnen de ontwikkelingsplanologie.

6. | Evaluatie

In dit hoofdstuk wordt kort ingegaan op de sterke en zwakkere punten van dit onderzoek. Daarnaast wordt stilgestaan bij leerervaringen en punten die ruimte voor verbetering laten. Over het algemeen kan worden gesteld dat het onderzoeksproces naar wens is verlopen. Het vinden van informatie voor dit onderzoek leverde over het algemeen geen problemen op. Omdat voorafgaand aan het onderzoek bekend was dat er weinig onderzoek is verricht naar het effect van stimulansen bij bewonersparticipatie leverde dit geen verrassingen op. Tijdens het onderzoek werd duidelijk dat er wel veel onderzoek is verricht naar de relatie tussen motivatie en belonen bij vrijwilligers en dat dit goed gebruikt kon worden voor dit onderzoek.

Toch zijn er ook een aantal punten tijdens dit onderzoek minder eenvoudig verlopen door vooraf verwacht en is er voor een aantal zaken nog ruimte voor verbetering mogelijk. Zo nam het opstellen van een geschikte onderzoeksopzet meer tijd in beslag dan vooraf verwacht. Sommige onderzoeksvragen bleken achteraf lastig te onderzoeken omdat de vraagstelling te omvangrijk en te complex was. Door het maken van een scherpe afbakening is het na enkele aanpassingen uiteindelijk gelukt een uitvoerbaar onderzoeksvoorstel op te stellen. Dit heeft wel veel kostbare tijd gekost.

Daarnaast bleek het niet eenvoudig te zijn om betrokken bewoners te benaderen voor een interview. Hierdoor is het aantal ondervraagde bewoners aan de lage kant. Een van de redenen hiervoor was dat de geïnterviewde professionals geen contactgegevens van betrokken bewoners wilden verstrekken. Uiteindelijk bood sociaalnetwerksite *Hyves* (www.hyves.nl) de oplossing en werd inventiviteit beloond. Op *Hyves* bleek een groepsprofiel van de Kidsteams en de Sterrendienst te zijn opgericht. Door een persoonlijk profiel aan te maken kreeg ik toegang tot deze groepsprofielen en kon ik in contact komen met de bewoners die lid waren van deze *groepshyves*. Toch bleef het bij het Kidsteam niet mogelijk om met bewoners in contact te komen, en is de volledige informatie afkomstig van betrokken professionals.

Hoewel de interviews met bewoners veel nuttige informatie hebben opgeleverd over het effect dat de stimulans op hun gedrag heeft gehad, hadden meer interviews een veelzijdiger beeld opgeleverd. Daarnaast zouden interviews met bewoners die wel in een 'projectgebied' wonen maar niet hebben deelgenomen aan het project een nuttige aanvulling zijn geweest. In verband met tijdgebrek en gebrek aan motivatie van de kant van deze bewoners was dit helaas niet mogelijk. Tijdgebrek heeft daarnaast ook geleid tot beperkingen in het aantal onderzochte projecten. Om een (nog) beter inzicht te krijgen van de werking stimulansen zou het analyseren van meer projecten een logische aanvulling zijn.

Het uitgangspunt bij het selecteren van de projecten die centraal staan in het empirische gedeelte was dat zij verschillende typen stimulansen boden. Hiervoor is gekozen omdat zo de werking van meerdere typen stimulansen geanalyseerd kon worden. Omdat de stimulans het belangrijkste criterium vormden bij het selecteren van een project, vindt er niet op alle punten aansluiting op de kenmerken die genoemd zijn in paragraaf 2.2.2. Zo wordt het projectmatige karakter van informele bewonersparticipatie genoemd als een belangrijk kenmerk, maar bij drie projecten is sprake van een lange looptijd. Daarnaast bleek tijdens het empirisch onderzoek dat

de rol van corporaties bij de projecten soms zeer beperkt was. In het geval van de Sterrendienst bleek de corporatie met name in de beginfase betrokken te zijn bij het project, maar namen de bewoners zelf al gauw de leiding over het project. De rol van de corporatie beperkt zich nu tot een ondersteunende functie. Omdat het project toch een interessant voorbeeld is van de toepassing van een stimulans, is er voor gekozen om door te zetten met het empirisch onderzoek. Wellicht had een ander project, waarbij de rol van de corporatie groter was, meer in lijn geweest met dit onderzoek. In eerste instantie wilde ik meer dan drie projecten analyseren. Zodoende heb ik ook een interview afgenomen met mevr. Pouls die betrokken is bij de Deventer Schoon Familie; een project waarbij bewoners worden op uiteenlopende wijzen beloond worden voor het schoonhouden van hun woonomgeving. Dit project week mijns inziens te veel af van de overige projecten. Ook maakte het schaalniveau (stad) en de grote omvang van het project een goede analyse lastig. Daarnaast was het niet eenvoudig uitspraken te doen over het effect dat de stimulans had omdat er geen bewoners bereid zijn gevonden om hun ervaringen te delen.

Omdat ik voorafgaand aan dit onderzoek nog nooit een conceptueel model heb ontwikkeld leverde dit enige moeilijkheden op. Ook het analyseren van een conceptueel was een nieuwe ervaring. Naar verwachting zal dit in het vervolg beter gaan omdat ik hier meer ervaring mee heb. De verschillende mee- en tegenvallers hebben uiteindelijk het onderzoek gemaakt tot wat het nu is. Hoewel er enige verbeterpunten zijn, vormt dit onderzoek een eerste verkenning van de werking van stimulansen bij informele bewonersparticipatie.

Literatuur

Boeken

- Baarda D.B.; et al. (1997), *Basisboek Kwalitatief onderzoek, Praktische handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*, Stenfert Kroese, 1e druk, derde oplage.
- Bartels, G.; et al. (1998), *De transactionele overheid, communicatie als instrument, zes thema's in de overheidsvoorlichting*, Kluwer bedrijfsinformatie, Utrecht.
- Brown, B.; et al. (2003), *Place attachment in a revitalizing neighbourhood: Individual and block levels of analysis*, *Journal of Environmental Psychology*, 23 (2003), 259-271.
- Bureau Buhrs; et al. (2010), *Burgerparticipatie op basis van belevingswerelden; de burger is ook een mens*, Bureau Buhrs & SmartAgent.
- De Jong, J.H.J.; et al. (2003), *Handboek verpleegkunde*, Bohn Stafleu Van Loghum, Houten.
- De Kam, G.; et al. (2003), *Een hele opgave, Over sociale cohesie als motief bij stedelijke herstructurering*, DGW/NETHUR Partnership 24, Nijmegen.
- Den Boon, T.; et al. (2005), *Van Dale Groot woordenboek van de Nederlandse taal*, Utrecht: Van Dale Lexicografie.
- De Pelsmacker, P.; et al. (2006), *Marktonderzoek; methoden en toepassingen*, Pearson Education Benelux, Amsterdam, 1^e druk.
- De Roo, G.; Voogd, H. (2004), *Methodologie van Planning, over processen ter beïnvloeding van de fysieke leefomgeving*, Coutinho, Bussum, 2e herziene druk.
- Dijkstra, A.J.; et al. (2010), *Bewonerscommunicatie bij duurzame woningverbetering; praktisch handboek voor projectleiders en hun medespelers*, Aeneas, Boxtel.
- Duyvendak, J.W.; et al. (2009), *Thuis voelen in de buurt: een opgave voor stedelijke vernieuwing, een vergelijkend onderzoek naar de buurthechting van bewoners in Nederland en Engeland*, Nicis institute, Amsterdam University Press.
- Ekkers, P.; et al. (2010), *Van Volkshuisvesting naar woonbeleid*, Reeks Planologie, Sdu Uitgevers BV, Den Haag, 3e herziene druk.
- Euwema, G.; et al. (2006), *Denken over leefbaarheid, Kadernotitie over leefbaarheid, Nijestee*.
- Fowler, J.H.; Kam, C.D. (2007), *Beyond the Self: Social Identity, Altruism, and Political Participation*, *The Journal of Politics*, Vol. 69, No. 3, pp.813–827, Southern Political Science Association.
- Heins G.H. (2009), *Interventies gericht op participatie van ouderen, Interventies voor een leefbare wijk: van theorie naar praktijk en terug: Modellenboek*, Instituut voor integratie en sociale weerbaarheid (ISW).
- HZC (2011), *Rapportage Delphi sessie, Traject: De maatschappelijke meerwaarde van de woningcorporatie*, Het Zijlstra Center for public control and governance, conceptrapportage.
- Nienhuis, I.; et al. (2009), *Participatie van bewoners: via project- en beleidsparticipatie naar participatie in buurt en samenleving, Interventies voor een leefbare wijk: van theorie naar praktijk en terug: Modellenboek*, Instituut voor integratie en sociale weerbaarheid (ISW).
- Nijestee (2010a), *Concept Jaarverslag 2010*, Nijestee.
- NLA2.0 (2011), *Nieuw Lokaal Akkoord 2.0, Mensen maken Stad! Samenwerkingsovereenkomst 2011-2014 Gemeente Groningen en Groninger corporaties*.
- Sterrenregen (2011), *Het wijkmagazine voor de wijk, van de wijk Krakeel*, maart.
- Van Kalsbeek, T. (2008), *Bewonersparticipatie bij dorpsvernieuwing, een case study naar twee herinrichtingsprojecten*, Masterthesis Planologie, Rijksuniversiteit Groningen.

- Van Rooy, P.; et al. (2004), *Ontwikkelingsplanologie als sociaal-culturele opgave*, Rathenau Instituut.
- Van Vliet, R. (2010), *Stadsplanning in Nederland, Reader stadsplanning t.b.v college stadsplanning 2010-2011*, Rijksuniversiteit Groningen.
- Visser, K. (2011), *Sociale samenhang in de buurt leidt tot minder overlast*, Tijdschrift voor de Volkshuisvesting, nr. 1.
- Völker, B. (2005), *Burgers in de buurt. Samenleven in school, wijk en vereniging*, Amsterdam University Press, Amsterdam.
- Voogd, H. (2006), *Facetten van de planologie*, Kluwer, Alphen a.d. Rijn (7e herziene druk).
- Voskuilen, M.V. (2006), *Zo kan het ook, Een succesvolle opzet van huurdersparticipatie*, woonmaatschappij Dinkelborgh, van den Bosh en Fikkert, 1^e druk.
- VROM (2009), *De 7 experimenten van de wijkenaanpak: innoveren, oplossen, samen aanpakken, leren, Experiment 2: Bewonersparticipatie, Wonen, Wijken, Integratie*, Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer.
- Wachtmeester, J. (2010), *Woningcorporaties: back tot basics*, Tijdschrift voor de Volkshuisvesting, nr.3.
- WRR (2005), *Vertrouwen in de buurt, Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid*, Amsterdam University Press, Amsterdam.

Internetpagina's

- B&A (2010), *Corporaties en hun maatschappelijke rol*, B&A groep, consulting en interim research, http://www.bagroep.nl/index.php?id=157&tx_ttnews%5Btt_news%5D=93&tx_ttnews%5BbackPid%5D=3&cHash=74c4737547.
- Bodd, J.; et al. (1999), *Thuis in de buurt, leefbaarheid en de behoefteloopbaan van bewoners*, http://www.rodewouw.nl/pdf/versie_thuis_in_de_buurt.pdf.
- Brehm, S.S.; et al. (2007), *Sociale Psychologie*, http://books.google.com/books?id=Hz_c8a7AKt4C&printsec=frontcover&hl=nl&source=gs_bse_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.
- Broenink, N. (2002), *Niet-financiële beloningsaspecten en de binding van medewerkers aan een organisatie*, http://www.verwey-jonker.nl/actueel/persberichten/2002/onbetaalbare_binding?term=beloning&p=1.
- Corpomission (2011), *Ondersteunen van activiteiten op het gebied van sociaal beheer en leefbaarheid*, Corpomission; advies, ondersteuning, interim management, <http://www.corpomission.nl/produktbladen/Sociaalbeheerenleefbaarheid.pdf>.
- De Huismesters (2007), *Jaarverslag 2007*, Woningcorporatie De Huismeesters, <http://www.dehuismeesters.nl/documents/Jaarverslag%202007%20web.pdf>.
- De Jong, F. (2008), *Het Palet: participatie, doelen, middelen*, Quintis nieuwsbrief sept. 2008, http://www.quintis.nl/uploads/quintisnieuws_wzw_sept08.pdf.
- Domijn (2011), *Sparen voor geschenken*, Woningcorporatie Domijn - Enschede, <http://www.sparenvoorgeschenken.nl/nl/sectie1/aandachtsgebied/>.
- GHV (2011), *Gezamenlijke huurdersverenigingen*, Nijestee, <http://www.huurdersverenigingennijestee.nl/>.
- Haag Wonen (2011), *Stralend lentefeest voor kinderen in Zeeheldenkwartier, 07-04-2011*, <http://www.haagwonen.nl/smartsite.dws?id=5331>.
- Hofman, J. (2000), *De autocipatieladder en de achterkant van de participatieladder*, http://www.vng.nl/Documenten/Extranet/Burgerzaken/bestanden_burgerparticipatie/au

- tocipatieladder en achterkant van parrticipatieladder.pdf.
- KEI (2011), *Sociaal economische kenmerken*, Kei Kenniscentrum stedelijke vernieuwing, http://www.kei-centrum.nl/view.cfm?page_id=14352.
- KEI (2011a), *Dossier Rol corporaties, BBSH*, Kei Kenniscentrum stedelijke vernieuwing, http://www.kei-centrum.nl/view.cfm?page_id=2491.
- KEI (2011b), *De corporaties in de stedelijke vernieuwing*, http://www.kei-centrum.nl/view.cfm?page_id=2400.
- KEI (2011c), *Welke vormen en voorbeelden zijn er bekend van wijk- of bewonersbudgetten?*, http://www.kei-centrum.nl/view.cfm?page_id=1899&item_type=vraag_en_antwoord&item_id=149.
- Kleinmans, R.; et al. (2010), *Vertrouwen houden in de buurt, Verval, ervaring en collectieve zelfredzaamheid in Stadsbuurten*, Nicis-onderzoek, [http://www.otb.tudelft.nl/live/pagina.jsp?id=b514560c-e7b8-4668-aeec-1477798a2e35&lang=nl&binary=/doc/Eindrapport_Buurtverval_en_CZ_Kleinmans Bolt 2010.pdf](http://www.otb.tudelft.nl/live/pagina.jsp?id=b514560c-e7b8-4668-aeec-1477798a2e35&lang=nl&binary=/doc/Eindrapport_Buurtverval_en_CZ_Kleinmans_Bolt_2010.pdf)
- Lansink, C. (jaartal onbekend), *Homo donans, De wederkerigheid van het geven en de economische ruil*, Cyril Lansink, *Taal en tekens*, <http://cyrillansink.nl/teksten/essays-artikelen/homo-donans> .
- Lowndes, V.; et al. (2008), *CLEAR: Understanding Citizen Participation in Local Government – and How to Make it Work Better Local Governance Brief*, http://lgi.osi.hu/publications/2008/393/LBG_2008_10_04_low_res.pdf.
- Movisie (2011), *Participatie en activering*, Movisie: *Kennis en advies voor maatschappelijke activering*, http://www.movisie.nl/125240/def/home/activering/wat_is_activering/participatie_en_activering/.
- Nijestee (2010), *BinnensteBuitendag*, http://www.nijestee.nl/ikzoekinfo_nijestee/watwijdooen/161.
- Nijestee (2011), *Internetnet bewonersadviesgroepen*, http://www.nijestee.nl/ikzoekinfo_initiatieven/Bewonersadviesgroep/267/845/.
- Nijestee (2011a), *Bewonersadviesgroepen*, http://www.nijestee.nl/ikzoekinfo_initiatieven/Bewonersadviesgroep/118.
- Nijestee (2011b), *Perbericht – feestelijke opening nieuw portiek Tiktakfabriek*, http://www.nijestee.nl/ikzoekinfo_nieuws/nieuws_1/1/604/.
- Partners en Pröpper (2009), *Introductie: tien jaar na dato*, <http://www.partnersenpropper.com/upload/artikelen/Introductie%20op%20het%20boek%20De%20aanpak%20van%20interactief%20beleid.pdf>.
- Partners en Pröpper (2011), *De aanpak van interactief beleid: elke situatie is anders*, http://www.partnersenpropper.com/artikel/0/153/de_aanpak_van_interactief_beleid_e_lke_situatie_is_anders.html.
- Plempers, S.; et al. (2005), *Vrijwillig beloond; een onderzoek naar het erkennen en waarderen van vrijwilligers*, Verwey-Jonker Instituut, <http://www.verwey-jonker.nl/doc/vitaliteit/D8553371-def.pdf>.
- Putnam, R. D. (1995), *Bowling Alone: America's Declining Social Capital*, *Journal of Democracy* 6:1, 65-78, http://muse.jhu.edu/demo/journal_of_democracy/v006/putnam.html.
- Raaijmakers, L; et al. (jaartal onbekend), *De effecten van een trainingsprogramma op attitudes en intenties ten aanzien van talentontplooiing, Effectenonderzoek aan de hand van de*

- Theorie van Gepland Gedrag*, Universiteit Utrecht, <http://igitur-archive.library.uu.nl/student-theses/2009-0216-200507/Raaijmakers%200208310.pdf>.
- Rijksoverheid (2011), *Vraag en antwoord: Wat is een woningcorporatie?*
<http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/vragen-en-antwoorden/wat-is-een-woningcorporatie.html>.
- Rijksoverheid (2011a), *Aandachtswijken*,
<http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/aandachtswijken>.
- Rus, A.; et al. (2010), *Naar een verbindende en inspirerende participatie; Onderzoek naar de aanpak, ervaringen en beleidsontwikkelingen ten aanzien van participatie bij veertien corporaties*, Platform Corpovenista,
<http://www.kei-centrum.nl/websites/kei/files/KEI2003/kei-files/Corpovenista/Corpovenista%20rapport%20bewonersparticipatie%20def.pdf>.
- Schop, G.J. (jaartal onbekend), *Belemmeringen in een veranderproces, motivatie en gedrag*, Bureau voor strategie, management & businessdevelopment,
http://www.gertjanschop.com/praktijkcaseveranderen/2_1_2_motivatie_en_gedrag.html.
- SHB (2011), *Wijkcommissies*, Stichting Huurdersbelang Den Helder,
http://www.shbdenhelder.nl/index.php?menu_id=18.
- Speeltuincentrale (2008), *Leren, werken en wonen in De Hoogte, Gratis woning voor Groningse PABO-studenten in ruil voor inzet bij speelvoorzieningen in de wijk 'De Hoogte'*,
<http://145.33.5.5/NR/rdonlyres/F1C95BA9-B3A9-4D5A-856A-38923430B548/0/MicrosoftWordWebsitemeerinfoGratiswoning.pdf>.
- Tonkens, E. (2010), *Het altruïstisch overschot*, Regelzucht,
<http://regelzucht.nl/2010/06/het-altruïstisch-overschot/>.
- Utrecht Wonen (2007), *Van bosje bloemen tot koopwoning; Het hoe en waarom van huurdersbeloning*, Vechtkrant, 28 september 2007,
http://www.utrechtwonen.nl/utrechtwonen_nl/2fba906d230dbcde4a516b37d2a1c24f.php.
- Uyterlinde, M.; et al. (2009), *Samensmeden, Over buurtbetrokkenheid, overbruggende contacten, methodische interventies en effectiviteit* 28e jaargang nr.222.
http://www.movisie.nl/onderwerpen/effectieve_interventies/Samensmeden_MOSamenlevingsopbouw.pdf
- Van Arum, S.; et al. (2009), *Sociale samenhang: buurtgebonden bewonersbetrokkenheid & overbruggende contacten een verkenning*, Movisie,
http://www.movisie.nl/onderwerpen/effectieve_interventies/Sociale_Samenhang.pdf.
- Van den Bosch, A.; et al. (2009), *Motiveren is maatwerk! Beloning en motivatie voor jonge vrijwilligers*, Movisie, http://www.vrijwilligerswerk-oudeijsselstreek.nl/files/motiveren_is_maatwerk%5B1%5D.pdf.
- Van der Bant, S. (2009), *De corporaties in de wijken; Meervoudige casestudie naar de invloed van beleidsregimes op de investeringen van woningcorporaties in wijken*,
http://www.publicresult.nl/uploads/de_corporaties_in_de_wijken_sander_van_den_brant_radboud_planologie.pdf.
- Van der Zanden, M. (2010), *Pictogrammen op maat*,
http://www.pictomaat.nl/index.php?option=com_content&view=article&id=64&Itemid=77.
- Vesentini, L.; et al. (2003), *Snelheid en beloning: Een eerste inzicht in snelheidsgedrag, de*

- werking van belonen en de mogelijkheden om snelheidsgedrag te sturen door beloning*, <http://www.steunpuntmowverkeersveiligheid.be/en/modules/publications/store/19.pdf>.
- VROM (2000), *Toepassing toezicht op toegelaten instellingen (BBSH)*, Lexius, <http://lexius.nl/toepassing-toezicht-op-toegelaten-instellingen-bbsh>.
- Welp, E.; et al. (2009), *How to beat the monkey*, Stichting leerplan ontwikkeling (SLO), http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:H0wTUTG6w2oJ:img.iex.nl/_VT/scholieren/images/lesmateriaal/Scholenstrijd-lesmateriaal-4.0.pdf+waocafe+calculerende+burger&hl=nl&gl=nl&pid=bl&srcid=ADGEEsJyZZR2h7Le6uNA5EAqhPkmHjyboK09dzxiU6BuFFhD0phDxBfVq7GA5Xp1pZAtahLJSwsGBfo9cGqlouKvH1bFZ34CjvVf0R3Xh5f4IWeukYzf2UfNNBnki80n5HwG8xrw1Df8&sig=AHIEtbSmXiqzFBHFog-Q5QOfIaVPq7-sCA.
- Willems, M. (jaartal onbekend), *Checklist Bewonersparticipatie*, Bepadvies, http://bepadvies.nl/pdf/checklist_bewonersparticipatie.pdf.
- Zayaz (2009), *Jongeren Klussenproject Hambaken trots op certificaat*, Zayaz, 06 feb. 2009, <http://www.zayaz.nl/Nieuws/Artikel-124/>.
- Zimbardo, P.G.; et al. (2009), *Psychologie een inleiding*, Pearson Education Amsterdam University Press, http://books.google.com/books?id=zXDkT-A-ggEC&printsec=frontcover&hl=nl&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q=prestatie%20beloning&f=false.

Afbeeldingen

- Dijkstra, A.J.; et al. (2010), *Bewonerscommunicatie bij duurzame woningverbetering; praktisch handboek voor projectleiders en hun medespelers*, Aeneas, Boxtel.
- Maslow, A. H. (1970), *Motivation and Personality*, 2nd. Ed., New York, Harper & Row. ISBN 0060419873.
- Participatieplaza (jaartal onbekend), *De participatieladder*, <http://www.participatieplaza.nl/index.php/Participatieladder>.

Interviews / enquêtes

Professionals

- Interview L. Bout (2011) Medewerker Sterrendienst
- Interview A. Kruizinga (2011) Wijkcoördinator Beijum en Lewenborg woningcorporatie Nijestee
- Interview I. Thoman (2011) Medewerker Stichting MJD, Coördinator Studenteninzet De Hoogte
- Interview S. van Berkel (2011) Medewerker woningcorporatie De Huismeesters
- Interview J. van Elderen (2011) Medewerker woningcorporatie Woonconcept, betrokken bij WOP Krakeel
- Interview E. Verschuren (2011) Medewerker Centrum Jeugd en Gezin Beijum
- Interview R. Zuidema (2011) Medewerker en deelnemer Sterrendienst
- Interview J. Booiman (2011) Medewerker en deelnemer Sterrendienst
- Interview W. Walda (2011) Medewerker en deelnemer Sterrendienst

Bewoners

- Interview V. Huiting (2011) Deelnemer Studenteninzet De Hoogte
- Interview L. Gankema (2011) Deelnemer Studenteninzet Indische Buurt
- Interview R. Osinga (2011) Betrokken wijkbewoner Sterrendienst
- Interview H. Ritsema (2011) Deelnemer Studenteninzet De Hoogte

Noten

⁰ Hoewel de inhoud van het Bbsh zich verder strekt dan de genoemde aspecten, wordt een verdere toelichting van het Besluit beheer sociale huursector hier beperkt tot de zes centrale prestatievelden waarop corporaties verantwoordelijkheid dragen, dit zijn: Passend huisvesten van de doelgroep; Kwalitatief in stand houden van het woningbezit; Betrekken van bewoners bij beleid en beheer; Waarborgen van de financiële continuïteit; Bevorderen van de leefbaarheid in wijken en buurten; Bijdragen aan de combinatie wonen en zorg (per november 2001) (KEI, 2011a).

¹ Huurderskoepels overkoepelende huurdersorganisaties op bedrijfs- of vestigingsniveau met een gekwalificeerd adviesrecht voor bedrijfsbrede onderwerpen (Rus, A.; et al. 2010)

² Bewonerscommissies vallen onder de huurderskoepels; dit zijn vaak complexcommissies of huurdersorganisaties op buurt- en wijkniveau (Rus, A.; et al. 2010). Een huurdersorganisatie behartigt de belangen van bewoners op wijkniveau. Huurders-organisaties geven voorlichting en advies aan hun leden over praktische zaken als: servicekosten, renovatie, woonruimteverdeling, (groot) onderhoud en sloop (GHV, 2011).

³ De wijkcommissie behartigt de belangen van de huurders in de wijk die zij vertegenwoordigt. Zij signaleert omstandigheden en ontwikkelingen in de wijk op het gebied van woon- en leefmilieu die van belang (kunnen) zijn voor de huurders. Wijkcommissies zijn ingesteld om ervoor te zorgen dat er permanent overleg mogelijk is tussen corporaties en haar bewoners (SHB, 2011).

⁴ Sociale interventies: als het gaat om het verbeteren van de leefbaarheid en veiligheid hebben we het meestal over participatie in sociale interventies. Sociale interventies moeten een (potentieel) problematische situatie in de buurt ondervangen dan wel (deels) oplossen (Nienhuis, I.; et al. 2008).

⁵ Ontwikkeld door S. Arnstein in 1969 en toepasbaar gemaakt voor interactieve bestuursaanpak in Nederland door Pröpper en Steenbeek in 1998 (Hofman, J. 2010).

⁶ Zie ook: Maslow, A. H. (1970), *Motivation and Personality*, 2nd. Ed., New York, Harper & Row.

⁷ Uit: De Boer, N. G. J. de & Duyvendak, J.W. (2000). *Buurten in de wijk, Verslag van een onderzoek*. Den Haag: Van Deventer.

⁸ Nederland telt ongeveer 100 aandachtswijken met problemen rond wonen, werken, leren, opgroeien, integreren en veiligheid. In veertig wijken is de opeenstapeling van problemen zo groot dat ze sinds 2007 extra aandacht krijgen van de Rijksoverheid. Andere namen voor deze wijken zijn probleemwijken of krachtwijken. In 2009 en 2010 werd geld beschikbaar gesteld om deze wijken te verbeteren (Rijksoverheid, 2011).

⁹ Zie voor meer informatie over de 'theory of change' W.K. Kellogg Foundation (2004), Logic Model Development Guide: www.wkcf.org/pubs/tools/evaluation/pub3669.pdf.

Bijlage 1: Interviewvragen professionals en bewoners

Bijlage 2: Participatieladder toegepast op de corporatiesector (Dijkstra, A.J.; et.al. 2010).

Bijlage 1

Interviewvragen professionals

Vragen gericht op de achtergrond van het project

1. Van wie is het initiatief afkomstig? (bewoners, corporatie zelf, andere partij)
2. Vanuit welke belangen is dit project ontwikkeld?
3. Waarom is het initiatief in deze specifieke buurt /wijk/straat ontwikkeld?
4. Hoe zou u de relatie met bewoners voorafgaand aan dit initiatief beschrijven?
5. Hoe zou u de relatie tussen bewoners onderling voorafgaand aan dit initiatief beschrijven?
6. Hebben jullie eerdere initiatieven ontwikkeld in deze buurt?
 - 6.a Zo ja: wat voor initiatieven waren dit en hoe is dit initiatief verlopen?
 - 6.b Zo ja: waarom is er gekozen om nogmaals actie te ondernemen in deze wijk?
7. Hoeveel middelen hadden jullie vooraf ter beschikking gesteld voor dit initiatief?
 - 7.a Zowel financieel, als menskracht als tijd.

Vragen gericht op de voorbereidingsfase

8. Waarom is er gekozen voor deze vorm van participatie, waarbij een stimulans wordt ingezet?
9. Met welke veronderstelling is er gekozen voor het inzetten van deze stimulans?
 - 9.a In welke fase (voorbereiding/uitvoering) is de stimulans/beloning ingezet?
10. Is dit project gericht op een specifieke doelgroep?
 - 10.a Zo ja: Waarom is er gekozen voor deze specifieke doelgroep?
11. Welke partijen - anders dan bewoners - zijn er betrokken bij de voorbereidingsfase?
 - 10.a Waarom zijn deze partijen betrokken bij de voorbereiding?
 - 10.b Welke rol hadden zij in de voorbereidingsfase?
12. Waren er ook buurtbewoners betrokken bij de voorbereidingsfase van dit initiatief?

(Bij nee: vragen 13-17 overslaan)
13. *Welke rol hadden bewoners in de voorbereidingsfase?*
 - 13.a *Waarom heeft u bewoners in deze rol betrokken bij het voorbereidingsproces?*
 - 13.b *Heeft u geïnformeerd naar de mening van bewoners of de rol tijdens de voorbereiding?*
14. *Op welke manier zijn deze bewoners benaderd?*
 - 14.a *Welk medium is hiervoor gebruikt?*
15. *Waren bewoners in staat (o.a. financieel/fysiek/werktijden) om deel te nemen aan de uitvoering van dit initiatief?*
16. *Is, en zo ja hoe, de corporatie bewoners tegemoet gekomen om deel te kunnen nemen aan de voorbereidingsfase? (o.a. tijdstip vergaderingen/overleg, locatie vergadering etc.)*
17. *Zijn er met bewoners en/of bewonersorganisaties in de voorbereidingsfase afspraken gemaakt over de manier waarop zij kunnen participeren in de uitvoering?*

Vragen gericht op de uitvoeringsfase

18. Welke partijen - anders dan bewoners - zijn er betrokken bij de uitvoeringsfase?
 - 18.a Wat is de rol van deze partijen in de uitvoeringsfase?
19. Welke bewoners zijn er benaderd om deel te nemen bij de uitvoering?
 - 19.a Hoe zijn zij benaderd; welk medium is hiervoor gebruikt?
 - 19.b Is, en zo ja hoe, de corporatie bewoners tegemoet gekomen om deel te kunnen nemen?
20. Hoe kunnen bewoners en/of bewonersorganisaties in de uitvoering participeren?

21. Waren alle bewoners in staat (financieel/fysiek/werktijden) om deel te nemen aan de uitvoering van dit initiatief?
22. Hoe is de verhouding tussen bewoners en organisatie tijdens de uitvoering van het project? (als samenwerkingspartners, of zakelijk- naar aanleiding Palet).

Vragen gericht op de evaluatie en vervolg

23. Wat zijn de resultaten van dit project?
24. Heeft de inzet van een stimulans de deelname aan het initiatief vergroot?
 - 24.a In de voorbereidingsfase/uitvoerende fase?
 - 24.b Hoe hebben jullie dat gemeten?
26. Wat zijn de uiteindelijke middelen die nodig zijn geweest?
 - 26.a Financieel, menskracht, tijd?
 - 26.b Was dit meer of minder dan verwacht?
27. Staan de benodigde middelen in verhouding tot uiteindelijke effecten?
28. Is het project en de stimulans aangepast op belangen van deze doelgroep?
 - 28.a Zo nee: Aan de hand van welke criteria is gekozen voor de stimulans?
29. Wat is het effect van de stimulans, voor de corporatie/initiatiefnemers, bewoners op individueel en collectief niveau?
 - 29.a Hoe hebben jullie deze effecten gemeten?
30. Is het gewenste doel bereikt?
 - 30.a Zo nee: Wat is hier de (vermoedelijke) oorzaak van?
 - 30.b Zijn er ook onbedoelde effecten bereikt?
31. Hebben jullie bewoners die deelgenomen hebben aan de voorbereidingsfase geïnformeerd naar hun ervaring/mening?
 - 31.a Zo ja: Wat hebben jullie gedaan met deze informatie?
32. Hebben jullie bewoners die deelgenomen hebben aan de uitvoeringsfase geïnformeerd naar hun ervaring/mening?
 - 32.a Zo ja: Wat hebben jullie gedaan met deze informatie?
33. Hebben jullie leermomenten opgedaan?
 - 33.a Zijn er dingen die jullie anders aan hadden moeten pakken of anders verlopen dan vooraf verwacht?
34. Kunnen jullie spreken van een win-win-winsituatie waarbij zowel de belangen van de Corporatie/initiatiefnemers, als de belangen van bewoners op individueel als op collectief niveau zijn verenigd?
 - 34.a Zo ja: Hoe is dit vastgesteld?
 - 34.b Zo nee: Wat is hiervan de oorzaak?
35. Vindt er een vervolg van dit initiatief plaats in andere buurten?

Interviewvragen bewoners

Vragen gericht op de achtergrond van het project

1. Hoe zou u de relatie met de bewoners voorafgaand aan dit initiatief beschrijven?
2. Hoe zou u de relatie met de corporatie/initiatiefnemers voorafgaand aan dit project beschrijven?
3. Heeft de corporatie eerder initiatieven ontwikkeld in deze buurt?
 - 3.a Zo ja: wat voor initiatieven waren dit? Heeft u deelgenomen aan deze initiatieven?
 - 3.b Zo ja, wat is uw ervaring met deze initiatieven?

Vragen gericht op de voorbereidingsfase

4. Was u betrokken bij de voorbereidingsfase van dit initiatief? (Bij nee: vragen 5 t/m overslaan)
5. Waarom heeft u deelgenomen aan de voorbereiding van dit initiatief?
 - 5.a Heeft een eventuele beloning/stimulans invloed gehad op uw deelname?
6. Op welke manier bent u benaderd? Welk medium is hiervoor gebruikt?
 - 6.a Heeft de wijze waarop u benaderd bent invloed gehad op uw keuze om wel/niet deel te nemen?
7. Heeft de beloning/stimulans invloed gehad op uw deelname in de voorbereidingsfase?
8. Was u in staat (financieel/fysiek/werktijden) om deel te nemen aan de voorbereidingsfase?
9. Vindt u dat de corporatie voldoende inzet heeft getoond om uw deelname mogelijk te maken (planning tijdstip vergadering etc.)
10. Welke rol hadden u en andere bewoners bij het vormgeven van het project?
11. Heeft u invloed gekregen op de rol die u had in het proces? Of stond dit al vast?

Vragen gericht op de uitvoeringsfase

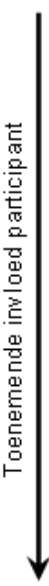
13. Waarom heeft u deelgenomen aan de uitvoering van dit project?
14. Heeft de beloning/stimulans invloed gehad op uw deelname?
15. Bent u benaderd om deel te nemen bij de uitvoering, en zo ja, op welke wijze bent u benaderd?
 - 15.a Heeft de wijze waarop u benaderd bent invloed gehad op uw keuze om wel/niet deel te nemen
16. Wat was uw rol tijdens de uitvoering?
17. Was u in staat (financieel/fysiek/werktijden) om deel te nemen aan de uitvoering?
18. Vindt u dat de corporatie/initiatiefnemers voldoende inzet heeft getoond om uw deelname mogelijk te maken? (planning tijdstip vergadering etc.)

Vragen gericht op de evaluatie en vervolg

19. Is er voorafgaand geïnformeerd naar de belangen/behoefte van u op individueel / en op collectief niveau?
 - 19.a Is er iets met deze informatie gedaan door de initiatiefnemers?
 - 19.b Zo ja op welke manier? / Zo nee, weet u waarom dat niet is gebeurd?
20. Heeft u invloed gehad op de gekozen stimulans?
21. Is het gewenste doel dat u had om deel te nemen bereikt?
 21. a Zo nee, wat is hier de oorzaak van?
22. Bent u door de corporatie geïnformeerd naar uw ervaring/mening door deelname aan de voorbereidingsfase?
 - 22.a Zo ja: Weet u wat er met deze informatie is gedaan?

23. Bent u door de corporatie geïnformeerd naar uw ervaring/mening door deelname aan de uitvoeringsfase?
 23.a Zo ja: Weet u wat er met deze informatie is gedaan?
24. Kunt u spreken van een win-win-winsituatie waarbij zowel de belangen van de corporatie, als uw individuele belangen, als de belangen van de buurt zijn verenigd?
 24.a Zo ja: Hoe is dit vastgesteld? En op welk vlak is een win-win-winsituatie bereikt?
 24.b Zo nee: Wat is hiervan de oorzaak?
25. Is er door dit project iets veranderd tussen de bewoners in de wijk? Andere relatie, meer contact?

Bijlage 2

	Participatieniveau	Omschrijving	Rol bewoner
Toenemende invloed participant 	1. Informeren	De corporatie (gemeente, verhuurder) bepaalt de agenda en houdt de bewoners hiervan op de hoogte. Zij maakt geen gebruik van de mogelijkheid om de bewoners inbreng te geven in planontwikkeling.	Toehoorder
	2. Raadplagen	De corporatie bepaalt de agenda en neemt het voortouw in de planontwikkeling, maar ziet de bewoners als relevante partij bij de ontwikkelingen. Op gezette tijden worden bewoners geraadpleegd en hun opmerkingen worden in overweging genomen.	Geconsulteerde
	3. Adviseren	De corporatie stelt in beginsel de agenda samen, maar geeft bewoners de gelegenheid om problemen aan te dragen en oplossingen te formuleren, waarbij deze ideeën een volwaardige rol spelen in de verdere planontwikkeling. De corporatie verbindt zich in principe aan de resultaten, maar kan bij de uiteindelijke besluitvorming hiervan (beaumenteed) afwijken.	Adviseur
	4. Coproduceren	De corporatie en de bewoners komen gezamenlijk een agenda overeen, waarna samen naar oplossingen worden gezocht. De corporatie verbindt zich aan gezamenlijk gekozen oplossingen. Maar houdt het recht om op andere aspecten tot zelfstandige beslissingen te nemen.	Samenwerkingspartner
	5. (mee)Beslissen	Alle besluiten worden gezamenlijk genomen. Alleen op vooraf overeengekomen veto-onderwerpen kunnen partijen beslissingen blokkeren. Dan wordt onderhandeld tot een compromis bereikt is.	Medebeslisser