



Begeleiden, samenwerken, verbinden

Een kwalitatief onderzoek naar de ondersteuning van bewonersinitiatieven en institutionele complexiteit in een Utrechtse wijk

Robin Geerts

Masterscriptie *Organisaties, Verandering en Management*

Universiteit Utrecht, augustus 2017



Universiteit Utrecht

Masterscriptie

Utrecht, augustus 2017

Student: Robin Geerts

Studentnummer: 3861813

Studie: Master Organisaties, Verandering en Management

Faculteit: Utrechtse School voor Bestuurs- en Organisationswetenschap, Universiteit Utrecht

Begeleider USBO: dr. Maikel Waardenburg

Onderzoeksorganisatie: Gemeente Utrecht

Begeleider onderzoeksorganisatie: Daphne van Rhee

SAMENVATTING

Veranderingen in de politiek-maatschappelijke verhoudingen, zorgen ervoor dat bewoners steeds meer verantwoordelijkheid en eigenaarschap krijgen en nemen. Een manier waarop bewoners zich inzetten voor elkaar en voor hun leefomgeving is door middel van bewonersinitiatieven. Vooral lokale overheden en maatschappelijke organisaties zetten zich in om het nemen en ontwikkelen van initiatief te stimuleren en te ondersteunen. Zij zijn werkenderwijs op zoek naar manieren om dit zo optimaal mogelijk te kunnen doen. De ondersteuning van bewonersinitiatieven kan daarnaast omschreven worden als een complexe institutionele omgeving, wat mogelijk leidt tot spanningen in de interactie tussen initiatiefnemers en ondersteuners. Om hier meer inzicht in te krijgen wordt in deze studie interpretatief kwalitatief onderzoek verricht naar de betekenissen die ondersteuners en initiatiefnemers geven aan de ondersteuning van bewonersinitiatieven binnen een complexe institutionele omgeving. Aangezien dit onderzoek zowel het perspectief van initiatiefnemers als het perspectief van ondersteuners belicht, is er gekozen voor het geografisch afbakenen tot een stadswijk als casus.

Uit de bevindingen zijn er drie verschillende vormen van ondersteuning naar voren gekomen die ieder een andere invulling geven aan ondersteuning en de interactie tussen de initiatiefnemer en ondersteuner; begeleiden, samenwerken en verbinden. Door deze betekenissen vervolgens te analyseren aan de hand van de institutionele logica benadering is bekeken hoe de staatslogica en de *community* logica zich tot elkaar verhouden vanuit het perspectief van zowel ondersteuners als initiatiefnemers. Waar ondersteuners voornamelijk handelen vanuit een staatslogica, handelen initiatiefnemers vanuit een meer *community* gerichte manier van denken en organiseren. Ik beargumenteer dat initiatiefnemers en ondersteuners in de dagelijkse praktijk op verschillende manieren omgaan met strijdige logica's, waarbij een belangrijke rol is weggelegd voor de ondersteuner.

VOORWOORD

Beste lezer,

Voor u ligt mijn masterscriptie voor de studie Organisaties, Verandering en Management. Het eindresultaat van een onderzoek naar de ondersteuning van bewonersinitiatieven in de Utrechtse wijk Noordwest. Mensen die mij al langer kennen, weten van mijn interesse in sociaal ondernemerschap, *community development* en bewonersinitiatieven. Ik geloof in de kracht van bewonersinitiatieven om een positieve impact te maken op de wijk en verbinding te creëren tussen bewoners die elkaar anders misschien niet zo snel tegen zouden komen. Lokale gemeenten en maatschappelijke organisaties staan voor de uitdaging om bewoners optimaal te ondersteunen in het nemen en ontwikkelen van initiatief. Ik hoop met mijn afstudeeronderzoek een bijdrage te leveren aan deze ontwikkeling.

Met dit voorwoord sluit ik een leerzame en waardevolle onderzoeksperiode af. In de afgelopen zeven maanden heb ik niet alleen kennis gemaakt met de gemeente Utrecht, ik leerde ook mijn eigen vertrouwde wijk nog beter kennen. Zo stapte ik voor het eerst binnen bij het wijkbureau aan de overkant en ben ik er achter gekomen dat er bij mij in de buurt ontzettend veel mooie bewonersinitiatieven actief zijn. Daarnaast sluit ik met deze masterscriptie ook mijn tijd als masterstudent aan de USBO af; een mooi, leerzaam en waardevol jaar. Waarin ik niet alleen meer heb geleerd over organisaties en verandering, maar ook over mijzelf als persoon. Het was niet altijd makkelijk en zeker de afgelopen maanden heb ik ervaren als een zwaar en intensief proces. Daarom maak ik graag gebruik van de gelegenheid om een aantal mensen te bedanken, zonder hen was ik hier niet gekomen.

Ik wil Daphne van Rhee ten eerste bedanken voor het bieden van de mogelijkheid om af te studeren bij de gemeente Utrecht. Daarnaast voor haar kritische houding, opbouwende feedback en gezelligheid op het Stadskantoor. Alle initiatiefnemers en professionals die met ontzettend veel positiviteit en energie werken aan een mooiere wijk, voor hun vertrouwen en openhartigheid in onze gesprekken. Mijn scriptiebegeleider, Maikel van Waardenburg, voor zijn constructieve feedback en het stellen van de juiste vragen waardoor ik uiteindelijk mijn focus wist te vinden. Milou, Nienke en Winanda, begonnen als studiegenootjes, maar ondertussen goede vriendinnen. Bedankt voor alle steun in de vorm van serieuze en minder serieuze intervisiemomenten. Tenslotte gaat mijn dank uit naar mijn vriend Niek, voor zijn relativeringsvermogen, vertrouwen en het eindeloos doorlezen en bespreken van mijn werk. Dank jullie wel!

Veel leesplezier!

Robin Geerts

Utrecht, augustus 2017

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	6
1.1 Probleembeschrijving	6
1.2 Doelen en onderzoeksvraag	8
1.3 Relevantie	9
1.5 Onderzoeksbenadering	9
1.4 Leeswijzer	10
2. THEORETISCH KADER	11
2.1 Bewonersinitiatief en zelforganisatie	11
2.2 De ondersteuning van bewonersinitiatieven	13
2.3 Institutionele complexiteit	17
2.4 Samenvattend	21
3. METHODOLOGIE	22
3.1 Onderzoeksstrategie	22
3.2 Onderzoeksmethoden en analyse	23
3.3 Kwaliteitscriteria	29
3.4 Samenvattend	30
4. BEVINDINGEN	31
4.1 Het belang van ondersteuning	31
4.2 Begeleiden	32
4.3 Samenwerken	39
4.4 Verbinden	42
4.5 Samenvattend	46
5. ANALYSE	47
5.1 Staatslogica in de ondersteuning van bewonersinitiatieven	47
5.2 Community logica in de ondersteuning van bewonersinitiatieven	48
5.3 Omgaan met strijdige logica's	48
5.4 Samenvattend	51
6. CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN	52
6.1 Conclusie	52
6.2 Suggesties voor vervolgonderzoek	53
6.3 Aanbevelingen	54
7. BIBLIOGRAFIE	56
8. BIJLAGEN	59
Bijlage I: informatie Noordwest	59
Bijlage II: topiclijst ondersteuners	61
Bijlage III: topiclijst initiatiefnemers	62

1 INLEIDING

Voor u ligt een onderzoek naar de ondersteuning van bewonersinitiatieven in een complexe institutionele omgeving. Met een interpretatieve *case study* heb ik voor de gemeente Utrecht onderzocht welke betekenissen initiatiefnemers en ondersteuners geven aan de ondersteuning van bewonersinitiatieven binnen een complexe institutionele omgeving. In dit inleidende hoofdstuk omschrijf ik de context, focus en vorm van mijn onderzoek. Allereerst licht ik de keuze van mijn onderzoeksonderwerp toe door in te gaan op de context van de ondersteuning van bewonersinitiatieven (1.1). Hieruit volgen in paragraaf 1.2 de doelen van dit onderzoek en mijn onderzoeksvraag. Vervolgens bespreek ik de relevantie van dit onderzoek (1.3) en de gekozen onderzoeksbenadering (1.4). Tenslotte sluit ik het hoofdstuk af met een leeswijzer voor het verdere onderzoeksrapport (1.5).

1.1 Probleembeschrijving

“Ruimte voor initiatief in de stad vinden wij belangrijk. Met de stad sleutelen we aan nieuwe vormen van samenwerking. Het maakt Utrecht een stukje mooier en meer van de mensen zelf. Door te doen, leren we hoe we samen verder kunnen komen. Zo maken we Utrecht écht samen” (Gemeente Utrecht, 2016). Deze uitspraak van de gemeente Utrecht omtrent bewonersinitiatieven laat zien dat de politiek-maatschappelijke verhoudingen tussen de overheid, de markt en gemeenschap in verandering zijn. Van verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving, ook wel de doe-democratie genoemd. Deze veranderingen hebben ervoor gezorgd dat het oplossen van maatschappelijke vraagstukken steeds meer bij de samenleving komen te liggen. Daarnaast nemen bewoners zelf ook meer eigenaarschap over de eigen leefomgeving. Initiatiefnemers zetten zich vanuit intrinsieke motivatie of praktische overwegingen in voor elkaar en voor de ontwikkeling van de wijk. Dat bewoners steeds meer verantwoordelijkheid en eigenaarschap krijgen en nemen, betekent daarentegen niet dat de overheid zich terugtrekt op deze gebieden. Vooral lokale overheden en maatschappelijke organisaties zetten zich in om bewonersinitiatieven te stimuleren en te ondersteunen.

Veranderingen voor gemeenten

Verschillende ontwikkelingen hebben in de afgelopen jaren invloed gehad op het takenpakket van Nederlandse gemeenten. Een grote verandering is de beweging naar de participatiesamenleving. In de troonrede van 17 september 2013 sprak koning Willem Alexander op Prinsjesdag de woorden: *“Het is onmiskenbaar dat mensen in onze huidige netwerk- en informatiesamenleving mondiger en zelfstandiger zijn dan vroeger. Gecombineerd met de noodzaak om het tekort van de overheid terug te dringen, leidt dit ertoe dat de klassieke verzorgingsstaat langzaam maar zeker verandert in een participatiesamenleving. Van iedereen die dat kan, wordt gevraagd verantwoordelijkheid te nemen voor zijn of haar eigen leven en omgeving”*(Rijksoverheid, 2013). De participatiesamenleving is een samenleving waarin termen als actief burgerschap, op eigen kracht, burgerparticipatie, maatschappelijk initiatief, bewonersinitiatief en burgercoöperatie centraal staan (Bokhorst, Edelenbos, Koppenjan & Oude Vrielink, 2015). In plaats van een regisserende, wordt een meer bescheiden rol van overheidsinstanties gevraagd. Om op deze manier meer ruimte te geven aan de initiatieven van burgers. Aan de andere kant spreekt het kabinet wel over een actieve bijdrage in het ondersteunen en stimuleren van de doe-democratie. Ruimte en vertrouwen staan daarbij centraal door aansluiting te zoeken, regelgeving aan te passen en nieuwe financieringsvormen te

ontwikkelen. Daarbij wordt in sommige gevallen zelfs gesproken over overheidsparticipatie in plaats van burgerparticipatie (Rijksoverheid, 2013).

Naast het idee van de participatiesamenleving, zijn gemeenten sinds 2015 verantwoordelijk voor jeugdzorg, werk en inkomen en zorg aan langdurig zieken en ouderen. Deze decentralisaties houden in dat gemeenten een deel van deze taken hebben overgenomen van de Rijksoverheid. Het idee achter deze decentralisaties is dat gemeenten het dichtst bij bewoners staan en deze diensten effectiever en met minder regeldruk voor bewoners kunnen leveren (Rijksoverheid, 2015).

Ruim baan voor initiatief

Bewoners nemen steeds vaker initiatief en ervaren het als prettig om eigenaarschap te hebben over hun eigen leven en leefomgeving. Het starten of uitvoeren van een initiatief gaat echter niet altijd vanzelf en bewoners kunnen te maken krijgen met uiteenlopende belemmeringen. Dit kan bijvoorbeeld gaan om een gebrek aan tijd, middelen of competenties, maar ook om een niet gevoelde urgentie of een gebrek aan zelfvertrouwen. Het ondersteunen van bewonersinitiatieven wordt daarom gezien als een gewenste en positieve beweging (Huygen, van Marissen & Boutellier, 2012). Vooral lokale overheden en maatschappelijke organisaties zetten zich in om bewoners te ondersteunen in het nemen en ontwikkelen van initiatief. Er worden lokaal tal van projecten, organisaties en werkwijzen in het leven geroepen om bewoners tot participatie te bewegen. Denk aan interactieve sessies, wijktafels en fondsen om bewoners te stimuleren initiatieven op te starten voor en in de wijk (Oude Vrielink & van de Wijdeven, 2011).

Ook in de gemeente Utrecht is er de afgelopen jaren steeds meer aandacht ontstaan voor het optimaal ondersteunen van bewonersinitiatieven. Het coalitieakkoord 2014 – 2018 draagt de titel ‘Utrecht maken we samen’ en stelt bewoners centraal. In dit coalitieakkoord staat dat de gemeente Utrecht bewonersinitiatieven aanmoedigt en vertrouwen toont in mensen die initiatief nemen. Daarnaast streeft de gemeente naar het optrekken met bewonersinitiatieven als gelijkwaardige partners van de stad. Dit betekent echter ook dat zij aan initiatiefnemers vragen wat zij zelf kunnen doen (Utrecht maken we samen, 2014). Daarnaast is in 2015 samen met bewoners, maatschappelijke organisaties, ambtenaren en politici de agenda ‘Ruim baan voor initiatief’ opgesteld om initiatieven in de stad verder te brengen. De agenda focust zich op samenwerking, betere informatievoorziening voor initiatiefnemers, financiële arrangementen, inclusiviteit en de maatschappelijke waarde van initiatieven (Ruim baan voor initiatief 2015). Tenslotte werkt de gemeente Utrecht in de ondersteuning van bewonersinitiatieven samen met allerlei adviseurs, maatschappelijke organisaties en ondersteunende partijen. Via www.utrecht.nl/initiatief kunnen initiatiefnemers informatie vinden over al deze verschillende vormen en kanalen van ondersteuning. Er wordt daarbij een onderscheid gemaakt tussen ondersteuning op het gebied van advies, netwerk, ruimte en geld (Uw initiatief, z.j.).

De institutionele omgeving

Het optimaal vormgeven van de ondersteuning van bewonersinitiatieven is nog altijd in ontwikkeling. Het is voor gemeenten zoeken naar een nieuwe rolverdeling tussen overheid, maatschappelijke organisaties en bewonersinitiatieven. Deze ontwikkelingen hebben ook invloed op de dagelijkse werkzaamheden van de professionals in de wijk die deze ondersteuning verlenen. (Oude Vrielink & van de Wijdeven, 2011). Om een structurele basis te bieden voor bewonersinitiatieven, is het bijvoorbeeld van belang dat een ondersteuner iemand is die het initiatief: *“Niet van het kastje naar de muur stuurt, maar ook niet doodknuffelt, niet overneemt. Iemand die tussen twee werelden in zit,*

die een brug vormt tussen de werelden van de initiatiefnemer en de wereld van de gemeentelijke bureaucratie en andere semi overheidsinstellingen' (Blom et al., 2010; 5). Het behouden van gepaste afstand en de initiatiefnemer ruimte geven, moeten worden gecombineerd met de schijnbaar conflicterende taak van het goed begeleiden en tonen van betrokkenheid. Daarnaast wordt er in deze uitspraak uitgegaan van de taak en het vermogen van ondersteuners om tussen verschillende werelden te bewegen. Kortom, het ondersteunen van bewonersinitiatieven is dus iets wat ondersteuners doen in relatie tot initiatiefnemers én het omringende speelveld.

De institutionele logica benadering is een perspectief dat gebruikt kan worden om het handelen van en relaties tussen instituties, organisaties en individuen in sociale systemen te analyseren. Vanuit deze benadering kan de ondersteuning van bewonersinitiatieven worden omschreven als een complexe institutionele omgeving, waar de staatslogica en de *community* logica samenkomen. Het handelen vanuit verschillende logica's kan leiden tot spanningen en paradoxale situaties, waarbij de betrokken actoren moeten voldoen aan tegenstrijdige vragen uit hun omgeving (Reay & Hinings, 2009; Kraatz & Block, 2008).

1.2 Doelen en onderzoeksvraag

Zoals hierboven wordt aangegeven is het steeds meer stimuleren en ondersteunen van bewonersinitiatieven een positieve beweging die past bij de samenleving waar wij ons op dit moment in bevinden. Gemeenten en andere ondersteunende partijen zijn werkenderwijs op zoek naar manieren om dit zo goed mogelijk te kunnen doen. De ondersteuning van bewonersinitiatieven kan daarnaast omschreven worden als een complexe institutionele omgeving, wat mogelijk leidt tot spanningen in de interactie tussen initiatiefnemers en ondersteuners.

De doelstelling van dit onderzoek is daarmee tweezijdig. Ten eerste wil ik met dit onderzoek inzicht krijgen in de betekenissen die ondersteuners en initiatiefnemers verlenen aan de ondersteuning van bewonersinitiatieven. Door deze betekenissen te analyseren aan de hand van de institutionele logica benadering wordt er in dit onderzoek bekeken hoe de staatslogica en de *community* logica zich tot elkaar verhouden vanuit het perspectief van zowel ondersteuners als initiatiefnemers. Het is daarbij de vraag op welke wijze de respondenten in de dagelijkse werkzaamheden en interacties omgaan met deze strijdige logica's. Ten tweede heeft dit onderzoek een praktisch doel, namelijk een bijdrage leveren aan het verbeteren van de ondersteuningsstructuur voor bewonersinitiatieven. Op basis van dit onderzoek hoop ik praktische aanbevelingen te doen aan de gemeente Utrecht en professionals die zich bezighouden met de ondersteuning van bewonersinitiatieven.

Bovenstaande probleembeschrijving en doelen hebben geleid tot de volgende onderzoeksvraag, die de basis vormt voor dit onderzoek:

Welke betekenis geven initiatiefnemers en ondersteuners in de Utrechtse wijk Noordwest aan de ondersteuning van bewonersinitiatieven binnen een complexe institutionele omgeving?

Bij de ondersteuning van bewonersinitiatieven zijn veel verschillende actoren betrokken. Dit onderzoek belicht zowel het perspectief van de initiatiefnemers als het perspectief van ondersteuners vanuit verschillende maatschappelijke organisaties. Om deze reden is gekozen voor het geografisch afbakenen tot de wijk Noordwest als casus.

De wijk Noordwest is de op één na grootste wijk van de stad Utrecht en valt te verdelen in drie subwijken: Pijlsweerd, Ondiep en Zuilen (zie bijlage I). Het is volgens bewoners een gevarieerde wijk, waar veel verschillende mensen wonen die samen de sfeer van de wijk bepalen. Over het algemeen vinden mensen het een prettige wijk om te wonen en er heerst een positieve verwachting over de toekomst van de wijk. Daarnaast is er groei zichtbaar in het aantal actieve bewoners en bewonersinitiatieven in de wijk. Echter, het is ook een wijk waar nog een deel van de bewoners in een achterstandspositie verkeert (Wijkambities Noordwest, 2014).

1.3 Relevantie

De ontwikkelingen rondom de ondersteuning van bewonersinitiatieven roepen allerlei nieuwe vragen op. Waar burgerparticipatie al langere tijd een belangrijk onderwerp is in de wetenschappelijke literatuur, is er de afgelopen decennia ook steeds meer onderzoek gedaan naar bewonersinitiatieven. Deze onderzoeken focussen zich met name op hoe bewonersinitiatieven ontstaan en wat de initiatiefnemers voortdrijft. Tevens is er steeds meer onderzoek naar de rol van de lokale overheid in de ondersteuning van bewonersinitiatieven. Zo is bekend dat burgerinitiatieven tot bloei komen door een overheid die zich niet terugtrekt of zich als faciliterend beschrijft, maar die zich juist uitnodigend en betrokken opstelt, maar ook afstand houdt wanneer dit nodig is (Hurenkamp, Tonkens Duyvendak, 2006). Het valt op dat er nog betrekkelijk weinig onderzoek is verricht naar wat een dergelijke rol inhoudt voor ondersteuners en hoe dit in interactie met initiatiefnemers en de omgeving vorm krijgt. (Verhoeven & van de Wijdeven, 2011). Hoewel de ondersteuning van bewonersinitiatieven in de praktijk verschillende spanningen met zich mee lijkt te brengen, blijven de ervaringen van betrokken actoren in de literatuur onderbelicht. Veel van deze spanningen worden daarnaast in de literatuur verklaard aan de hand van de kloof tussen de leefwereld en de systeemwereld (Tonkens & Verhoeven, 2011). Er is echter nog weinig bekend over de complexe institutionele omgeving waarin ondersteuners en initiatiefnemers zich bevinden en met elkaar interacteren. De institutionele logica benadering kan een belangrijke toevoeging vormen door te onderzoeken op welke manier betrokken actoren in de dagelijkse praktijk omgaan met spanningen uit de omgeving (Reay & Hinings, 2009).

Daarnaast kan dit onderzoek een praktische bijdrage leveren aan gemeenten, maatschappelijke organisaties en professionals die werkenderwijs op zoek zijn naar passende vormen van ondersteuning. Veel gemeenten en maatschappelijke organisaties zijn bezig met de vraag of de geboden ondersteuning voldoende aansluit op de verwachting dat bewoners tegenwoordig zelf verantwoordelijkheid nemen over hun eigen leefomgeving. Het is daarbij voor deze instanties van belang om verder te verkennen wat bewoners nodig hebben om zichzelf te organiseren (Huygens et al. 2012). Door middel van dit onderzoek kunnen aanbevelingen worden opgesteld voor het verbeteren van de geboden ondersteuning aan bewonersinitiatieven. Specifiek voor de gemeente Utrecht biedt het onderzoek inzicht in de ondersteuning op lokaal niveau. Om te komen tot een passende ondersteuningsstructuur beoogt de gemeente Utrecht inzicht te krijgen in wat er nodig is om bewonersinitiatieven optimaal te kunnen ondersteunen.

1.4 Onderzoeksbenadering

Aansluitend op de doelen en de onderzoeksvraag heb ik in dit onderzoek gekozen voor een kwalitatieve onderzoeksmethode. Het onderzoek richt zich op ervaringen van betrokken actoren met betrekking tot het bieden en ontvangen van ondersteuning en de betekenissen die zij hieraan geven. In kwalitatief onderzoek wordt het onderzoeksonderwerp onderzocht vanuit het perspectief van de

respondenten. Daarnaast biedt deze vorm van onderzoek ruimte aan flexibiliteit en een open houding, wat resulteert in een diepgaand inzicht in de verschillende ervaringen en betekenissen en de relaties en context waarin de ervaringen en betekenissen ontstaan (Boeije 2012; Bryman 2006).

1.5 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk worden de theoretische concepten besproken die voor de ondersteuning van bewonersinitiatieven in dit onderzoek van belang zijn. In hoofdstuk 3 bespreek ik de methodologische verantwoording van de uitvoering van dit onderzoek. Vervolgens worden in hoofdstuk 4 de bevindingen van dit onderzoek gepresenteerd. Daarin worden de verschillende betekenissen besproken die zowel initiatiefnemers als ondersteuners geven aan de ondersteuning van bewonersinitiatieven. Hoofdstuk 5 toont een analyse waarin deze bevindingen worden gekoppeld aan de besproken theorie. Tenslotte sluit ik in hoofdstuk 6 dit onderzoeksrapport af met een conclusie waarbij ik antwoord geef op de onderzoeksvraag en concrete aanbevelingen doe aan de gemeente Utrecht.

2 THEORETISCH KADER

In dit hoofdstuk licht ik de centrale theoretische begrippen en verbanden toe. Deze vormen samen het theoretisch kader van dit onderzoek. In paragraaf 2.1 definieer ik het begrip bewonersinitiatief aan de hand van twee belangrijke kenmerken: het zelforganiserende karakter en het handelen vanuit een sociale en meestal lokale doelstelling. Vervolgens zet ik in paragraaf 2.2 verschillende benaderingen uiteen ten aanzien van de ondersteuning van bewonersinitiatieven en de spanningen die daaruit voortkomen. In paragraaf 2.3 pas ik de institutionele logica benadering toe op de spanningen en interacties binnen de ondersteuning van bewonersinitiatieven. Tenslotte vat ik in paragraaf 2.4 dit hoofdstuk samen als het theoretische perspectief, waarbinnen de ondersteuning van bewonersinitiatieven is geschetst.

2.1 Bewonersinitiatief en zelforganisatie

Moestuintjes, een technische werkplaats voor jongeren, het delen van spullen en een sociale buurtmarkt. Allemaal voorbeelden van bewoners die zich vanuit intrinsieke motivatie en praktische overwegingen inzetten voor elkaar en het verbeteren van hun eigen leefomgeving. Bewonersinitiatieven hebben een belangrijke rol in die ontwikkeling, waarbij burgers steeds meer verantwoordelijkheid en eigenaarschap nemen en krijgen. In de wetenschappelijke literatuur, maar ook bij overheidsinstanties, publieke organisaties en burgers zelf bestaat echter veel onduidelijkheid rondom de definitie van het begrip bewonersinitiatief. In deze paragraaf bespreek ik de betekenis van het concept bewonersinitiatief vanuit de literatuur. Ik ga hierbij in op de termen burgerparticipatie, zelforganisatie en de improvisatiesamenleving.

Burgerparticipatie?

Het nemen van initiatief door bewoners wordt vaak in relatie gebracht met de term burgerparticipatie. Bewoners stellen door middel van initiatieven zelf lokale en maatschappelijke kwesties aan de orde. Door het verrichten van concrete handelingen laten zij hun stem gelden en geven zij deels zelf invulling aan hun eigen leefomgeving. Deze ontwikkeling gaat echter verder dan bijvoorbeeld interactieve besluitvorming. Bewoners worden niet gevraagd om in een overheidsproject te participeren, maar initiëren zelf een activiteit, waarbij de lokale overheid eventueel steun verleent (Oude Vrielink & van de Wijdeven, 2011). Sommige auteurs zien bewonersinitiatieven daarmee als de meest vergaande en ook vernieuwende vorm van burgerparticipatie, namelijk de derde generatie burgerparticipatie. Bij de eerste generatie hebben bewoners inspraak op bestuurlijke besluiten voordat deze definitief zijn. Bij de tweede generatie burgerparticipatie organiseert de gemeente interactie voorafgaand aan een besluit (van Houwelingen, Boele & Dekker, 2014). Toch bestaat er onenigheid over bewonersinitiatieven als vorm van burgerparticipatie. Burgerparticipatie veronderstelt namelijk aan te haken op beleid en plannen van instituties, terwijl bewonersinitiatieven dat niet doen (Tonkens & Verhoeven, 2011). Huygen et al. (2012) verklaren deze onduidelijkheid door de dubbele betekenis van burgerparticipatie. Deze term wordt vooral door overheden opgevat als de betrokkenheid van burgers bij beleid. Echter, een bredere opvatting van participatie gaat uit van het deelnemen aan de samenleving in al zijn facetten. In deze laatste opvatting zien zij het nemen van initiatief wel als een bijzondere vorm van participatie.

Kenmerken van bewonersinitiatief

Naast de onduidelijkheid omtrent het begrip burgerparticipatie, bestaat er een grote variatie aan verschijningsvormen van bewonersinitiatieven; grote of kleine, vrijwillige of (deels) betaalde en sommige meer georganiseerd dan andere. Ondanks deze verschillen komen er in de literatuur twee belangrijke kenmerken overeen als het gaat om het definiëren van bewonersinitiatieven, namelijk het zelforganiserende karakter en het handelen vanuit een sociale en meestal lokale doelstelling (Oude Vrielink & Verhoeven, 2011; Bokhorst et al., 2015; van Houwelingen et al., 2014).

Zoals uit de naamgeving blijkt komt het initiatief niet vanuit de overheid, maar van één of meerdere bewoners (van Houwelingen et al. 2014). Het begrip zelforganisatie is afkomstig uit de natuurwetenschap: *“Het spontane ontstaan van nieuwe structuren uit complexe processen van lokale interactie”* (Bokhorst et al., 2015: 2). Daarbij geven Bokhorst et al. (2015) het voorbeeld van een zwerm spreuwen die zonder sturing van buitenaf hun gedrag onderling aanpassen tijdens de vlucht. Op deze manier ontstaan spontane vormen van gecoördineerd gedrag. In de vertaling van zelforganisatie naar sociale wetenschappen en discussies over maatschappelijke vraagstukken, is er sprake van een maatschappelijk initiatief van burgers: *“Dat grotendeels los van bestaande instituties is ontstaan, waarbij de verantwoordelijkheid en organiserend vermogen voor een belangrijk deel in handen blijft van de initiatiefnemers”* (Bokhorst et al., 2015: 2). Het zelforganiserende karakter van bewonersinitiatieven betekent echter niet, dat er helemaal geen betrokkenheid is van instanties, zoals lokale overheden, professionele organisaties of welzijnswerk. Integendeel, rondom de informele bewonersinitiatieven is een grote diversiteit aan interacties met andere betrokken actoren waar te nemen (Oude Vrielink & van de Wijdeven 2011; van Houwelingen et al. 2014). In dit onderzoek wordt daarom gesproken van een bewonersinitiatief indien een initiatief op vrijwillige basis ontstaat en daar één of meerdere bewoners uit de buurt bij betrokken zijn.

Bewonersinitiatieven richten zich daarnaast bijna altijd op lokale of maatschappelijke kwesties. Denters et al. (2013) stellen dat maatschappelijke problemen waarmee bewoners in het dagelijks leven geconfronteerd worden een belangrijk motief is om actief te worden in de eigen leefomgeving. Volgens Huygen et al. (2012) organiseren bewoners zich echter niet alleen om gemeenschappelijke problemen, maar juist ook rondom gemeenschappelijke doelen. Uit hun onderzoek is gebleken dat intrinsieke motivatie van initiatiefnemers een belangrijke drijfveer is. Deze motivatie kan vervolgens wel betrekking hebben op uiteenlopende aspecten van de maatschappij. Hurenkamp, Tonkens en Duyvendak (2006) onderscheiden leefbaarheid, natuur, ontplooiing, solidariteit en sport als gebieden waar bewoners vooral actief in zijn. Uit hun onderzoek bleek dat solidariteit, het zorgen voor naasten, en leefbaarheid, gericht op de veiligheid en het onderhoud van de buurt, belangrijke beweegredenen zijn tot actie.

De improvisatiesamenleving

Het ontstaan en ontwikkelen van bewonersinitiatieven is dus een proces dat zich kenmerkt door mensen die elkaar vinden en zich organiseren rondom een probleem, belang of ideaal. Boutellier (2014) noemt deze vorm van sociale ordening de improvisatiesamenleving. Boutellier constateert dat het denken in netwerken in plaats van in vaste structuren steeds meer gemeengoed is, ook terugkomend in de zogenoemde participatiesamenleving. Hij stelt dat ondanks de individualisering de onderlinge verbondenheid van actoren is toegenomen. In netwerkstructuren ontwikkelt zich een nieuwe vorm van samenleven, een sociale ordening van knooppunten en relaties daartussen. De sociale orde die niet over ons heen ligt als één groot systeem van gedeelde normen en waarden,

maar die zich veel meer om ons heen bevindt. Hij stelt daarnaast dat er veel meer sociale orde in de ogenschijnlijke gefragmenteerde en impulsieve samenleving is dan dat we geneigd zijn te denken. Boutellier gebruikt de metafoor van jazzmuziek om beter te begrijpen hoe chaos en ordening en vernieuwing en tradities hand in hand kunnen gaan. Geïmproviseerde muziek kent een zekere structuur met duidelijke rollen en identiteiten, die in constante afstemming tot een ongeplande uitkomst leidt. Het kan worden vergeleken met de netwerksamenleving, waarbij de ordening van onderaf moeilijk valt te plannen of te voorspellen (Boutellier, 2014).

Ook de ontwikkeling van bewonersinitiatieven beweegt zich doorgaans op een organische wijze, net zoals de zwerm spreeuwen en geïmproviseerde muziek. De manier waarop zelforganisatie vorm krijgt kenmerkt zich door het zoeken naar en ontwikkelen van samenhang en het tot stand komen van verbindingen. De basis van de organisatie is gelegen in het gezamenlijk gevoelde belang of beoogde doel. Vooraf staat echter niet vast wat het resultaat precies wordt. Dit groeit en vormt zich gaandeweg. Zo kan een onverwachts idee uitgroeien tot iets groots of leiden tot creatieve oplossingen voor een gevoeld probleem (Huygen et al., 2012).

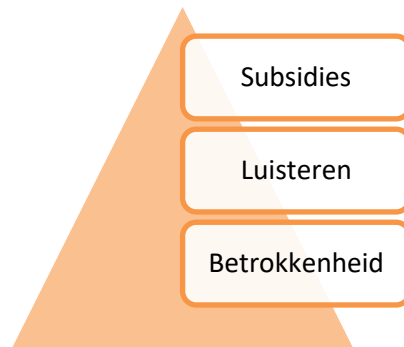
2.2 De ondersteuning van bewonersinitiatieven

Uit de vorige paragraaf is gebleken dat bewonersinitiatieven ontstaan vanuit verbindingen in een netwerksamenleving. Wereldwijd zetten bewonersinitiatieven overheden aan het denken over welke rollen zij moeten en kunnen innemen in relatie tot deze initiatieven en betrokken bewoners. In het huidige politieke discours is dan ook een verschuiving waar te nemen van 'burgers betrekken bij' naar 'bewonersinitiatieven aanjagen en ondersteunen' (Oude Vrielink & van de Wijdeven, 2011). In deze paragraaf ga ik in op het concept van het ondersteunen van bewonersinitiatieven, waarbij ik de verschillende visies op de ondersteuning van bewonersinitiatieven bespreek en de spanningen die daaruit voortkomen.

Conditie voor zelforganisatie

Het ondersteunen van bewonersinitiatieven gaat gepaard met de vraag wat het zelforganiserend vermogen van burgers nodig heeft om tot ontwikkeling te komen. Huygen et al. (2012) hebben een aantal condities opgesteld die bijdragen aan het optimaal ontwikkelen van zelforganisaties. Ten eerste hebben bewonersinitiatieven handlingsruimte nodig, waarbij vooraf niet alles is dichtgetimmerd. Vaak is er geen sprake van een vooraf bedacht doel met een uitgewerkt projectplan, maar een idee dat zich ontwikkelt vanuit een visie. Er is daarbij sprake van een sterke mate van trouw aan de principes en waarden van waaruit initiatiefnemers handelen. Dit komt overeen met de gedachte van de improvisatiesamenleving en het organische verloop van zelforganisatie zoals besproken in de vorige paragraaf. Ten tweede is het belangrijk dat bewonersinitiatieven erop uit zijn om anderen te laten aanhaken. Dit zorgt niet alleen voor draagvlak, maar ook voor kennis, kunde en menskracht. Daarnaast moeten initiatiefnemers en betrokken bewoners het gevoel hebben dat zij erbij horen en dat hun inbreng ertoe doet. Mensen willen zich graag gezien, gehoord en erkend voelen. De vierde conditie is vertrouwen. Aan de ene kant vertrouwen in termen van wederkerigheid, waarbij het is van belang is dat initiatiefnemers en betrokkenen vertrouwen hebben in elkaar en in de mensen met wie ze samenwerken. En aan de andere kant moet men vertrouwen hebben in het initiatief: dat het ertoe doet. Als laatste is het volgens Huygen et al. (2012) van belang om vanaf het begin rekening te houden met mogelijke onwenselijke ontwikkelingen. Hoewel het proces autonoom en organisch verloopt, is ook begrenzing nodig. Deze conditie lijkt echter de conditie van handlingsruimte tegen te spreken.

Ook Hurenkamp et al. (2006) benoemen een aantal condities als het gaat om het vergroten van de stabiliteit en levenskansen van bewonersinitiatieven. Zij leggen hierbij echter een verband tussen gewenste vormen van ondersteuning en de mate van sociaal kapitaal rondom een bewonersinitiatief. Dit is weergegeven in een behoeftepiramide van bewonersinitiatieven, naar de behoeftepiramide van Maslow, bestaande uit betrokkenheid, luisteren en subsidies (zie figuur 1).



Figuur 1: behoeftepiramide van bewonersinitiatieven (Hurenkamp, Tonkens & Duyvendak, 2006)

Zoals eerder beschreven ontstaan bewonersinitiatieven niet in isolement, maar vanuit verbindingen. Hurenkamp et al. (2006) onderscheiden daarin verschillende mate van interne en externe contacten. Als er binnen een initiatief een geringe mate aan onderling en extern contact is, dan is er met name behoefte aan betrokkenheid. Deze initiatieven hebben minder belang bij bijvoorbeeld subsidies of dat de voorstellen direct op de agenda van de gemeenteraad komen te staan. Eerder hebben initiatiefnemers behoefte aan zaken als een vast contactpersoon of de aanwezigheid van een ondersteuner op een bijeenkomst of activiteit. Het gebrek hieraan kunnen zij ervaren als een gebrek aan betrokkenheid, vertrouwen en belangstelling. Bij het toenemen van onderling of extern contact, dus het ontstaan van meer sociaal kapitaal binnen de organisatie of meer overbruggend sociaal kapitaal, groeit de behoefte om serieus genomen te worden. Een gebrek aan betrokkenheid is voor deze initiatieven niet langer het grootste probleem. De initiatiefnemers willen merken dat zij met hun initiatief ook daadwerkelijk invloed hebben. Bijvoorbeeld door het terugzien van de aangedragen kwesties in beleid of door behandeld te worden als gelijkwaardige partners in samenwerkingen. Beschikt het initiatief tenslotte over voldoende intern en extern contact, dan overheerst de behoefte aan (meer) subsidie en andere vormen van instrumentele ondersteuning. Net als bij de behoeftepiramide van Maslow vervallen de basisbehoeften echter niet, wanneer daaraan voldaan is.

Huygen et al. (2012) benadrukken ten slotte dat er geen blauwdruk bestaat voor het ondersteunen van bewonersinitiatieven. Als het gaat om zelforganisatie is elke situatie anders, afhankelijk van een samenloop van omstandigheden. Zij stellen dan ook dat de aard van de dynamiek en van de organisatie bepalend is voor de inzet die moet worden gepleegd. Responsiviteit voor de omgeving staat daarbij centraal: *“Als het ontbreekt aan voldoende vertrouwen, zal extra inspanning nodig zijn, bijvoorbeeld door een aantal persoonlijke gesprekken te voeren. Als geslotenheid dreigt, dient de mogelijkheid om aan te sluiten te worden versterkt, bijvoorbeeld door een bijeenkomst te organiseren”* (Huygen et al., 2012: 35). Responsiviteit is in deze opvatting van toepassing op al deze verschillende partijen en hun onderlinge verbindingen.

De rol van de professional

De ondersteuning van bewonersinitiatieven wordt met name verleend door professionals die in de wijk werkzaam zijn. Het is van belang om stil te staan bij welke rol hij inneemt in relatie tot initiatiefnemers en de omgeving waarin zij zich bevinden. Oude Vrielink en van de Wijdeven (2011) onderzochten de rol van de professional in het ondersteunen van bewonersinitiatieven en onderscheiden daarin vier types, zoals te zien is in figuur 2. Het gaat daarbij om rollen die professionals kunnen vervullen enerzijds in het directe contact met initiatiefnemers en anderzijds in de samenwerking met andere partijen en bewoners in de wijk. Daarnaast maken zij daarin een onderscheid tussen een meer instrumentele benadering en een meer persoonlijke benadering.

	<i>Instrumentele benadering</i>	<i>Persoonlijke benadering</i>
<i>Rol in contact met initiatiefnemers</i>	Burgerkracht aanvullen	Empoweren van initiatiefnemers
<i>Rol in contact met de omgeving (instituties/ wijk)</i>	Institutioneel verbinden	Vitaliseren van de wijkgemeenschap

Figuur 2: typologie rol ondersteuner (Oude Vrielink & van de Wijdeven, 2011)

Ten eerste kunnen professionals in hun directe interactie met initiatiefnemers verschillende rollen aannemen. De meer instrumentele benadering in deze relatie benoemen zij met de term 'burgerkracht aanvullen'. Hiermee wordt bedoeld ideeën en plannen van initiatiefnemers waar nodig aanvullen en bijsturen, zonder het initiatief over te nemen. Daarnaast beschrijven zij de persoonlijke benadering als het 'empoweren van initiatiefnemers'. In deze benadering houden ondersteuners bewoners een spiegel voor, hoe zij naar zichzelf en de wijk kijken en fungeren zij als supporter die betrokkenheid toont als bewoners hier behoefte aan hebben (Oude Vrielink & van de Wijdeven, 2011). In de nieuwe relatie tussen professionals en bewoners komen samenwerking en partnerschap steeds meer centraal te staan. Tonkens & Verhoeven (2011) spreken zelfs over sociale opwarming, warme contacten en professionals die initiatiefnemers als partners zien. Deze relatie is positief, maar brengt ook verwachtingen met zich mee, zoals waardering, begrip, een luisterend oor, herhaald contact en continuïteit van de relatie en samenwerking.

Professionals in de ondersteuning van bewonersinitiatieven hebben echter niet alleen te maken met het bewonersinitiatief zelf, zij staan in hun dagelijkse werkzaamheden ook in contact met andere betrokken actoren in de omgeving. De laatste rollen hebben daarom betrekking op de relatie die ondersteuners hebben ten opzichte van deze omgeving. Hier wordt onder de instrumentele benadering het 'institutioneel verbinden' van personen en instanties verstaan, die van belang kunnen zijn voor ondersteuning van een initiatief. Hierdoor creëert de professional een optimale institutionele infrastructuur rond initiatieven in een wijk, waardoor deze niet belemmerd worden door verkokering of niet goed op elkaar aansluitende logica's. In de volgende paragraaf zal ik verder ingaan op de institutionele omgeving en het botsen van logica's. De persoonlijke benadering die Oude Vrielink en Van de Wijdeven (2011) hier ten slotte onderscheiden is het 'vitaliseren van de wijkgemeenschap'. Professionals proberen om de buurt of wijk bij bestaande initiatieven te betrekken of nieuwe initiatieven te laten opborrelen. Dat doen ze door initiatieven in de schijnwerper te zetten, bewoners rond een project te verbinden en bewoners het gevoel te geven dat zij zelf bij machte zijn om hun buurt of wijk te verbeteren.

De auteurs zien ten slotte een meer persoonlijke benadering als een waardevolle aanvulling op de meer gangbare instrumentele benadering: *“Als burgers ervaren dat zij zelf verschil kunnen maken voor hun wijk en daarvoor waardering en erkenning krijgen, neemt het gevoel van eigenwaarde toe en blijven zij gemotiveerd om (opnieuw) in actie te komen. De persoonlijke benadering geeft voeding aan een capaciteitsgerichte wijkenaanpak, die het ontwikkelen en aanspreken van potenties, vaardigheden en kwaliteiten van mensen tot inzet heeft”* (Oude Vrielink & van de Wijdeven, 2011: 441).

Spanning in ondersteuning

Bovenstaande benaderingen op bewonersinitiatieven en de ondersteuning daarvan lijken in de praktijk verschillende spanningen met zich mee te brengen. In de beleidsliteratuur wordt het ondersteunen van bewonersinitiatieven vooral instrumenteel benaderd. Het inzetten van ondersteuning als instrument om burgers voor publieke doeleinden te mobiliseren kan echter wringen met de rol van een overheid die bewonersinitiatieven wil aanvullen in plaats van invullen. Het roept vragen op of deze activering en samenwerking met de overheid leiden tot meer of minder betrokkenheid, verzwakken of ondersteunen, overnemen of stimuleren? Veelbesproken valkuilen in de ondersteuning van bewonersinitiatieven zijn aan de ene kant het overvragen van bewoners of aan de andere kant juist het overnemen van bewonersinitiatieven. Echter, het stimuleren en faciliteren van bewonersinitiatieven kan juist ook leiden tot complementariteit, afstemming en samenwerking. In de ondersteuning van bewonersinitiatieven is het daarom belangrijk om bewustzijn te creëren over welke taak bij wie thuis hoort en waar welke verantwoordelijkheid ligt (Oude Vrielink & van de Wijdeven, 2011; Tonkens & Verhoeven, 2011).

Het karakter van bewonersinitiatieven omschrijven veel onderzoekers als autonoom. Dat wil zeggen dat initiatiefnemers zeggenschap hebben over de koers van hun initiatief en onafhankelijk kunnen handelen. Ook uit onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau (2014) blijkt dat het voor initiatiefnemers van groot belang is om eigenaarschap te hebben en te houden over hun eigen initiatief. Het werkt voor hen demotiverend als bijvoorbeeld de gemeente de controle (deels) overneemt. In het onderzoek van Huygen et al. (2012) wordt echter geconstateerd dat de autonome positie van initiatiefnemers in sommige gevallen gaandeweg minder autonoom wordt, omdat het initiatief aanhaakt bij meer reguliere organisaties. Daarentegen hoeft de ondersteuning van professionals niet te betekenen dat het initiatief niet autonoom is. Het gaat om het zelf kunnen bepalen wat er gebeurt. Om dit mogelijk te maken is enige vorm van ondersteuning in sommige gevallen zelfs nodig en legitiem.

Een andere spanning die in de literatuur naar voren komt, wordt beschreven als de kloof tussen de systeemwereld en de leefwereld. Deze concepten werden door de Duitse filosoof Jürgen Habermans gebruikt om de verhouding tussen burgers en de overheid te duiden (Hees & Verweel, 2006). Hees en Verweel (2006) definiëren de leef- en systeemwereld verder aan de hand van het spanningsveld tussen procedures en stabiliteit versus de praktijk en flexibiliteit. Een aantal belangrijke verschillen tussen deze werelden zijn weergegeven in figuur 3. Voor de ondersteuning van bewonersinitiatieven zou dit kunnen betekenen dat procedures en regels die de systeemwereld met zich meebrengt, botsen met de organische en flexibele ontwikkeling van bewonersinitiatieven. Daarnaast kan de afstandelijkheid van de systeemwereld ervoor zorgen dat bewoners zich onvoldoende gezien en gewaardeerd voelen (Oude Vrielink & van de Wijdeven, 2011). Terwijl in de door Hurenkamp et al. (2014) opgestelde behoeftepiramide betrokkenheid als basisbehoefte wordt gezien als het gaat om

het vergroten van de stabiliteit en levenskansen van bewonersinitiatieven. Oude Vrielink & van de Wijdeven (2011) stellen dat als de overheid zich wil richten op het aanvullen van initiatieven, het overbruggen van deze kloof van groot belang is. Op deze manier kan de overheid aansluiting vinden bij wat burgers zelf belangrijk vinden voor hun buurt of wijk en dit helpen te realiseren. Andere auteurs geven aan dat het onderscheid tussen de systeemwereld en de leefwereld niet zo dichotoom is. Zo stellen Huygen et al. (2012) dat deze kloof niet langer voldoet als we uitgaan van een netwerkmaatschappij. Daarin staat niet een gesloten tweedeling centraal, maar bestaan er juist alle mogelijke verbindingen tussen bewoners, publieke en private organisaties, marktpartijen en overheden. Daarentegen erkennen zij wel het belang van het uitgaan van principes in plaats van regels en procedures in de ondersteuning van bewonersinitiatieven. Dat is een alternatieve wijze van invulling geven aan ‘richting’. Niet vooraf bepaalde (beleids)doelstellingen die richtinggevend zijn, maar juist de waarden van een initiatief moeten centraal staan.

<i>Systeemwereld</i>	<i>Leefwereld</i>
Formele regels en procedures	Informaliteit en flexibiliteit
Zakelijke verhoudingen	Persoonlijke betrekkingen
Rationele machtsmiddelen	Waarden en betekenisgeving

Figuur 3: theoretische verschillen leef- en systeemwereld

Met oog op de condities voor zelforganisatie en de spanningen binnen het bieden en ontvangen van ondersteuning lijkt het behouden van eigenaarschap een belangrijke voorwaarde in het bieden van ondersteuning, samenhangend met het uitgaan van de leefwereld van bewoners. Door verbinding te maken met de leefwereld van bewoners en ondersteuning te bieden aan het realiseren van wat burgers zelf belangrijk vinden voor hun buurt of wijk, kan worden bijgedragen aan *crowding in citizenship*: de insluiting van burgerschap doordat intrinsieke motivaties van bewoners worden ondersteund. Daartegenover staat *crowding out citizenship*: het verdringen van vrijwillig initiatief door het ondersteunen van bewonersinitiatieven als middel om overheidsbeleid te realiseren. Het is dus van belang om een balans te vinden tussen aan de ene kant stimuleren en ondersteunen en aan de andere kant wel het eigenaarschap bij het initiatief te laten (Oude Vrielink & van de Wijdeven, 2011).

2.3 Institutionele complexiteit

Uit de vorige paragraaf blijkt het paradoxale karakter van de ondersteuning van bewonersinitiatieven. De complexiteit van zowel de interne als externe omgeving en de processen in deze omgeving spelen hierbij een belangrijke rol. De vraag daarbij is hoe individuen en organisatieactoren in de praktijk met spanningen omgaan en welke betekenis zij hieraan geven. Het handelen van initiatiefnemers en ondersteuners in deze complexe omgeving kan worden verklaard vanuit de institutionele logica benadering. In deze paragraaf zet ik de institutionele logica benadering uiteen, waarbij aandacht wordt besteed aan de institutionele omgeving, institutionele complexiteit en *embedded agency*. Tenslotte ga ik in op het paradox-perspectief en bespreek ik verschillende manieren waarop individuen kunnen omgaan met strijdige logica's in de omgeving.

De institutionele logica benadering

Het handelen van ondersteuners en initiatiefnemers in de ondersteuning van bewonersinitiatieven wordt beïnvloed door hun waarden, normen en referentiekader. De institutionele logica benadering is een perspectief dat gebruikt kan worden om het handelen van en relaties tussen instituties, organisaties en individuen in sociale systemen te analyseren. Het is een meta-theoretisch kader: *“How institutions, through their underlying logics of action, shape heterogeneity, stability and change in individuals and organizations”* (Thornton & Ocasio, 2008:103). Een belangrijk uitgangspunt van de institutionele logica benadering is dat gedrag binnen en tussen organisaties in belangrijke mate wordt beïnvloed door waarden, normen, regels en overtuigingen vanuit de omgeving. Organisatieactoren bevinden zich namelijk in een inter-institutioneel systeem. In dit systeem zijn een aantal sleutelinstitutionen te onderscheiden. Thornton et al. (2012) benoemen de markt, staat *community*, familie, religie, professie en bedrijf als de belangrijkste institutionele ordes. Iedere institutionele orde beschikt over een centrale logica, welke in meer of mindere mate druk uitoefent op organisaties. Thornton en Ocasio definiëren de institutionele logica's als: *“The socially constructed, historical patterns of material practices, assumptions, values, beliefs, and rules by which individuals produce and reproduce their material subsistence, organize time and space, and provide meaning to their social reality”* (Thornton & Ocasio, 2008: 101). Deze logica's vormen als het ware de 'spelregels' voor organisatiegedrag (Kraatz & Block, 2008; Garud, 2007).

Hoewel er meerdere logica's naast elkaar kunnen bestaan, is er meestal sprake van één dominante logica die bepalend is voor de organisatiestructuren en het organisatiegedrag. Een institutionele verandering gaat in de meeste gevallen gepaard met de introductie van een nieuwe logica, waarbij deze verandering verklaard wordt als een beweging van een bestaande dominante logica naar een volgende dominante logica. Meerdere dominante logica's bestaan slechts tijdelijk naast elkaar tijdens een transitiefase, totdat één van de twee 'wint' of er een nieuwe logica ontstaat (Reay & Hinings, 2009; Bode et al., 2016). Reay en Hinings wijzen echter ook op de mogelijkheid van het langdurig gelijktijdig bestaan van twee of meerdere sterk competitieve logica's (Reay & Hinings, 2009). Het naast elkaar bestaan van meerdere, soms botsende institutionele logica's wordt ook wel institutionele complexiteit genoemd (Kraatz & Block, 2008). De ondersteuning van bewonersinitiatieven kan daarmee omschreven worden als een complexe institutionele omgeving, waar de staatslogica en *community* logica samenkomen.

Waar in de literatuur rondom de ondersteuning van bewonersinitiatieven met name aandacht is voor het bestaan van een kloof tussen de leefwereld en de systeemwereld, stellen Huygen et al. (2012) dat dit onderscheid niet zo dichotoom is en niet langer voldoet in de huidige netwerksamenleving. Ik beargumenteer dat de institutionele logica benadering en het bestaan van institutionele complexiteit meer mogelijkheden bieden om het handelen van individuen te analyseren en te verklaren. De institutionele logica benadering stelt dat de focus niet langer moet liggen op isomorfisme, maar op de effecten van gedifferentieerde institutionele logica op individuen en organisaties in verschillende contexten. Institutionele logica's vormen aan de ene kant organisaties en organisatiegedrag, maar individuen en organisatieactoren beschikken aan de andere kant ook tot op zekere hoogte over de capaciteiten om deze culturele regels en structuren in stand te houden, te vormen of te veranderen. De aandacht gaat hierbij minder uit naar het uniforme karakter van organisaties, maar meer naar de handelingen van actoren binnen de institutionele druk (Thornton & Ocasio 2008). *“According to this definition institutional logics provide a link between individual agency and cognition and socially constructed institutional practices and rule structures”* (Thornton & Ocasio, 2008:101). Op deze

manier wordt er een link gelegd tussen de bestaande instituties en het eigen handelen van individuen en organisatieactoren (Thornton & Ocasio, 2008; Reay & Hinings, 2009). Het geeft de kern assumptie van de institutionele logica benadering weer, namelijk *embedded agency*. De belangen, assumpties en het handelen van individuen en organisaties zijn ingebed in de heersende logica's. Beslissingen en uitkomsten op alle niveaus in de samenleving zijn het resultaat van de interactie tussen *individual agency* en *institutional structure* (Thornton & Ocasio, 2008; Garud, 2007). De institutionele logica benadering is relevant voor mijn onderzoek, omdat ondersteuners en initiatiefnemers door hun verschillende achtergronden en oriëntatie wellicht vanuit een andere logica redeneren, wat implicaties kan hebben voor de interactie tussen deze actoren en de manier waarop zij betekenis geven aan de ondersteuning van bewonersinitiatieven.

Omgaan met strijdige logica's

Het handelen vanuit verschillende logica's lijkt te leiden tot spanningen in de interactie tussen ondersteuners en initiatiefnemers, waarbij zij moeten voldoen aan tegenstrijdige vragen van hun omgeving. Een spanning kan zowel gaan om een paradox als een dilemma. Een dilemma wijst op een spanning waarbij tegengestelde kanten beide voor- en nadelen hebben, waarbij met de keuze voor één van de twee kanten het dilemma wordt opgelost. Wanneer deze keuze echter een tijdelijke oplossing blijkt te zijn en de tegenstelling telkens terug blijft keren, dan is er sprake van een paradox (Lewis & Smith, 2011). Ik hanteer de definitie van een paradox van Lewis en Smith (2011): *“Contradictory yet interrelated elements (dualities) that exist simultaneously and persist over time; such elements seem logical when considered in isolation, but irrational, inconsistent, and absurd when juxtaposed”* (Lewis & Smith, 2011: 387). Zij vergelijken de term paradox met het yin-yang symbool, bestaande uit twee afzonderlijke delen die aan de ene kant tegengesteld zijn, maar aan de andere kant ook onderling verbonden zijn in een groter geheel. Een paradox die zich lijkt voor te doen in de ondersteuning van bewonersinitiatieven is bijvoorbeeld te vinden bij ondersteuners die alle initiatiefnemers gelijk willen behandelen, maar tegelijkertijd tegemoet willen komen aan ieder individueel initiatief. Lipsky (2010) omschrijft deze paradox als volgt: *“While expected to exercise discretion in response to individuals and individual cases, in practice they must process people in terms of routines, stereotypes and other mechanisms that facilitate work tasks”* (Lipsky, 2010: 140). Aan de ene kant moeten ondersteuners voldoen aan politiek beleid en gestructureerde processen die voortkomen uit de staatslogica, terwijl het werk aan de andere kant vraagt om improvisatie en responsiviteit vanuit de *community* logica.

In de dagelijkse werkzaamheden en interactie moeten zowel ondersteuners als initiatiefnemers omgaan met de complexiteit van de institutionele omgeving en maken zij constant keuzes in hun handelen. Voor dit onderzoek is het daarom relevant om na te gaan hoe spanningsvelden en paradoxen hanteerbaar gemaakt kunnen worden. Lange tijd werd hierbij met name gebruikgemaakt van het contingentieperspectief. Vanuit dit perspectief staat een keuzemogelijkheid en het maken van de beste keuze centraal. Echter, zoals eerder besproken zal dit in het geval van een paradox slechts een tijdelijke oplossing zijn. In de wetenschappelijke literatuur over organisaties is daarom steeds meer aandacht voor het paradox perspectief. Vanuit dit perspectief worden verschillende handelingsmogelijkheden niet als wederzijds uitsluitend gezien, maar wordt er gezocht naar een wisselwerking die voor de lange termijn iets goeds betekent. Men moet op simultane wijze omgaan met spanningen, waarbij gehandeld kan worden naar beide polen van het spanningsveld (Lewis & Smith, 2014). Verschillende auteurs beschrijven hoe individuen, dan wel organisaties als geheel, op

een simultane wijze om kunnen gaan met paradoxen, spanningsvelden en strijdige logica's (Reay & Hingings, 2009; Binder, 2007; Smith, 2014).

Reay en Hinings (2009) identificeren in hun onderzoek naar veranderingen binnen de gezondheidszorg in Canada vier mechanismen voor het managen van rivaliteit tussen logica's. Het eerste mechanisme dat zij onderscheiden is het verdelen van beslissingen op basis van het onderwerp waar het over gaat. In het geval van ondersteuning van bewonersinitiatieven zou dit kunnen betekenen dat initiatiefnemers inhoudelijke beslissingen maken over de ontwikkeling van het initiatief, waar ondersteuners de beslissingen maken over politieke of formele zaken. Het tweede mechanisme is het vragen om informele input als onderdeel van het beslissingsproces. Het derde mechanisme is het zoeken van verbinding in de vorm van een gemeenschappelijke doelstelling. In het onderzoek van Reay en Hinings (2009) ontstond het bewustzijn dat beide partijen als samenwerkingspartners sterker zouden staan tegenover de overheid. Tenslotte onderscheiden zij het samenwerken aan innovatie in proeftuinen als mechanisme om rivaliteit tussen logica's te managen. Een voorwaarde hiervoor is het beschikken over de vrijheid en ruimte om te mogen experimenteren. Over het algemeen stellen zij dat deze mechanismen de mogelijkheid bieden om samen te werken, ondanks dat actoren blijven handelen aan de hand van verschillende logica's. Op deze manier worden lokaal institutionele overeenstemmingen ontwikkeld, waarbij meer dan één logica het gedrag van actoren binnen een institutioneel veld leidt. Het aangaan van samenwerkingsverbanden kan daarom gebruikt worden om in de dagelijkse werkzaamheden en interactie om te gaan met strijdige logica's (Reay & Hinings, 2009).

Ook Smith (2014) benoemt verbinden als een manier om paradoxen hanteerbaar te maken, door bijvoorbeeld overkoepelende doelen te benadrukken of gedeelde problemen aan te pakken. Het toelaten van tegenstrijdige gedachten en het recht doen aan beide uitersten van de paradox kunnen leiden tot nieuwe ideeën. Echter, Smith stelt (2014) dat het voor individuen lastig is om te redeneren vanuit het paradox perspectief en dus tegelijkertijd aandacht te geven aan beide polen van het spanningsveld, vanwege de diepgewortelde referentiekaders.

Binder (2007) gaat ten slotte uit van de creativiteit van individuen om per situatie om te gaan met de heersende logica's in hun omgeving. Zij gaan op verschillende wijze om met de druk van de institutionele omgeving en geven interactieve betekenis aan deze omgeving. *"Real people, in real contexts, with consequential past experiences of their own, play with them, question them, combine them with institutional logics from other domains, take what they can use from them, and make them fit their needs"* (Binder 2007:568). Hoewel institutionele logica het gedrag van individuen in organisaties vormen, zijn het dus ook juist deze actoren die op hun eigen manier afhankelijk van de context met de institutionele omgeving omgaan. Medewerkers van verschillende organisaties of zelfs individuen binnen een organisatie kunnen anders reageren op spanningen in de omgeving. Binder beargumenteert dat in de dagelijkse werkzaamheden en interacties: *"Institutional logics combine with local, embedded meaning to produce particular variations of local action"* (Binder 2007: 551). Het is om deze reden belangrijk om te begrijpen hoe actoren door middel van interpretaties en individueel handelen betekenis geven aan hun omgeving.

2.4 Samenvattend

In dit hoofdstuk zijn verschillende theoretische concepten, die van belang zijn voor dit onderzoek uiteengezet. Ik ben daarbij ingegaan op de termen bewonersinitiatief en zelforganisatie, visies op de ondersteuning van bewonersinitiatieven en de institutionele omgeving. Ten eerste is gebleken dat bewonersinitiatieven ontstaan vanuit een maatschappelijke en meestal lokale doelstelling. Het zelforganiserende karakter van bewonersinitiatieven wordt daarnaast gekenmerkt door verbindingen en flexibiliteit. Deze vorm van sociale ordening wordt door Boutellier (2014) ook wel de improvisatiesamenleving genoemd. Van daaruit ben ik gaan kijken naar wat er in de literatuur is geschreven over de ondersteuning van bewonersinitiatieven. Verschillende auteurs gaan in op de condities en behoeftes van zelforganiserende bewonersinitiatieven om tot ontwikkeling te komen. Hurenkamp et al. (2006) leggen daarbij een relatie tussen gewenste of benodigde vormen van ondersteuning en de mate van sociaal kapitaal. Tevens wordt een onderscheid gemaakt tussen een instrumentele en een persoonlijke benadering als het gaat om de rol van de ondersteuner. De ondersteuning van bewonersinitiatieven lijkt daarnaast gepaard te gaan met verschillende spanningen. Zo gaat het bijvoorbeeld over ondersteunen zonder over te nemen of te overvragen en wordt er gesproken over een spanningsveld tussen de leefwereld en de systeemwereld. Tenslotte wordt de institutionele logica benadering in dit onderzoek gebruikt om te begrijpen en te verklaren op welke wijze betrokken actoren betekenis geven aan de ondersteuning van bewonersinitiatieven. Ik ben daarbij ingegaan op het bestaan van strijdige logica's en het hanteerbaar maken van paradoxen.

3 METHODOLOGIE

In dit hoofdstuk bespreek en beargumenteer ik de keuzes die ik maak met betrekking tot het methodologische proces van mijn onderzoek. In paragraaf 3.1 ga ik in op de gekozen onderzoeksstrategie, welke zich kenmerkt door een interpretatieve en kwalitatieve benadering. Vervolgens zet ik de gehanteerde onderzoeksmethoden en het proces van data-analyse uiteen (3.2). Tenslotte bespreek ik in paragraaf 3.3 de kwaliteit van mijn onderzoek aan de hand van een aantal kwaliteitscriteria en reflecteer ik op mijn rol als onderzoeker.

3.1 Onderzoeksstrategie

Centraal in mijn onderzoek staan de betekenissen die betrokken actoren geven aan de ondersteuning van bewonersinitiatieven binnen een complexe institutionele omgeving. Uitgaande van mijn onderzoeksvraag heb ik gekozen voor een geschikte onderzoeksstrategie en onderzoeksontwerp; deze zal ik eerst toelichten.

Interpretatieve benadering

De wetenschapsfilosofische positie van dit onderzoek is de interpretatieve benadering. De nadruk van het onderzoek ligt op de manier waarop betrokken actoren de ondersteuning van bewonersinitiatieven ervaren en interpreteren. Het is daarbij mijn doel om te begrijpen op welke manier zij hieraan betekenis geven. De interpretatieve benadering gaat daarbij niet uit van één externe waarheid, maar van een complexe en gelaagde werkelijkheid waarin mensen in interactie betekenis geven aan de wereld om hen heen (Boeije, 2012). Karl Weick noemt dit proces van betekenisgeving *sensemaking*: *“Sensemaking is best described as a developing set of ideas with explanatory possibilities, rather than as a body of knowledge”* (Weick, 1995: xi). Vanuit dit perspectief kan betekenisgeving worden gezien als een sociaal proces. Het referentiekader van mensen heeft invloed op de manier waarop zij verschijnselen in hun omgeving interpreteren. Het referentiekader van ondersteuners en initiatiefnemers wordt gevormd door de heersende institutionele logica's in de omgeving, maar ook door individuele ervaringen en opvattingen. Dezelfde situatie of handeling kan daarmee verschillende betekenissen hebben voor verschillende mensen (Boeije, 2012; Bryman, 2006). Ook Binder (2007) legt hier de nadruk op en beschrijft dat: *“No one institutional logic is “matter of fact” for everyone in the organization; rather, several different logics are common-sensical for different organizational departments and their staff”* (Binder, 2007: 568). De interpretatieve benadering sluit hierop aan, omdat er binnen deze benadering aandacht en ruimte is voor verschillende vormen van interpretatie en betekenisgeving (Boeije, 2012).

Kwalitatieve benadering

Binnen de interpretatieve benadering hanteer ik in dit onderzoek een kwalitatieve onderzoeksmethode. In interpretatief kwalitatief onderzoek wil de onderzoeker te weten komen hoe de mensen die hij onderzoekt de sociale situatie interpreteren. Dit betekent het beschrijven van verschijnselen en deze interpreteren vanuit de betekenis die mensen zelf aan die verschijnselen geven (Boeije, 2012). De onderzoeker staat tijdens de fase van dataverzameling daarom in contact met de mensen die hij onderzoekt en maakt deel uit van hun alledaagse leefomgeving. Daarnaast biedt kwalitatief onderzoek ruimte aan flexibiliteit en een open houding, wat het mogelijk maakt om een diepgaand begrip te verkrijgen van individuele ervaringen en de relaties en context waarin die

ervaringen ontstaan (Boeije, 2012; Bryman, 2006). Bij de ondersteuning van bewonersinitiatieven zijn veel verschillende actoren betrokken. Ik heb er in mijn onderzoek voor gekozen om het onderzoeksonderwerp vanuit verschillende perspectieven te onderzoeken. Ook ervaringen en betekenissen die niet door iedereen gedeeld worden, krijgen op deze manier een stem in dit onderzoek. Kwalitatief onderzoek resulteert uiteindelijk in een beschrijving waarin deze complexiteit van het onderzoeksonderwerp of de onderzochte situatie naar voren komt. Waar mogelijk kan kwalitatief onderzoek daarnaast gebruikt worden om onderzoeksthema's te verklaren (Boeije, 2012). Een kwalitatieve onderzoeksbenadering kan daarom bijdragen aan het bieden van mogelijke verklaringen voor de wijze waarop initiatiefnemers en ondersteuners betekenis geven aan de ondersteuning van bewonersinitiatieven binnen een complexe institutionele omgeving.

Case study

Tenslotte heeft dit onderzoek de vorm van een *case study*, waarin een praktijkprobleem nader wordt onderzocht. Boeije beschrijft een *case study* als volgt: *“De onderzoeker bestudeert een verschijnsel (een casus) in de natuurlijke context. Het verschijnsel kan bij een of meer concrete dragers ervan worden onderzocht, zoals een afdeling, een gemeente of een persoon”* (Boeije, 2012:21). Dit onderzoek typeert zich als een *case study*, omdat de ondersteuning van bewonersinitiatieven in één wijk wordt bestudeerd. Belangrijk bij een *case study* is dat de casus zoveel mogelijk in zijn geheel wordt onderzocht. Ik heb ervoor gekozen om het onderzoeksveld geografisch af te bakenen tot één wijk, omdat ik het onderzoeksonderwerp vanuit verschillende invalshoeken bestudeer. Ik onderzoek binnen de gekozen wijk zowel initiatiefnemers als professionals die ondersteuning bieden aan bewonersinitiatieven. Centraal staat daarbij hoe deze betrokken actoren het bieden en ontvangen van ondersteuning ervaren en welke betekenissen zij hieraan verlenen. Een *case study* maakt het mogelijk om de complexiteit en unieke aard van de gekozen casus te bestuderen en daarmee inzicht te krijgen in processen van betekenisgeving (Stake, 1995). Daarnaast heb ik verschillende onderzoeksmethoden gecombineerd om de casus van verschillende kanten te belichten (Boeije, 2012). Naast interviews en documentenanalyse heb ik geprobeerd een verdiepend inzicht te verkrijgen in de context en de dynamiek tussen initiatiefnemers en ondersteuners door aanwezig te zijn bij activiteiten, bijeenkomsten en gesprekken. In de volgende paragrafen ga ik dieper in op de verschillende methoden van dataverzameling en bespreek hoe deze hebben bijgedragen aan de kwaliteit van het onderzoek.

3.2 Onderzoeksmethoden en analyse

Voor de dataverzameling maak ik in dit onderzoek gebruik van verschillende onderzoeksmethoden die het mogelijk maken om het onderwerp vanuit het perspectief van de respondenten te leren kennen. In deze paragraaf licht ik eerst toe welke methoden ik heb gehanteerd om de data te verzamelen en daarna bespreek ik het proces van data-analyse.

Documentenanalyse

Vanaf het eerste moment heb ik goede toegang gehad tot documentatie vanuit de gemeente Utrecht met betrekking tot de ondersteuning van bewonersinitiatieven. Ik ben mijn onderzoek begonnen met het verzamelen en lezen van documenten. Dit heeft mij de mogelijkheid gegeven om een beter begrip te krijgen van het onderzoeksveld en de veranderlijke context. Ook gedurende mijn onderzoek kreeg ik door mijn aanwezigheid in de organisatie regelmatig documenten aangereikt die relevant waren voor mijn onderzoek, zoals beleidsdocumenten en onderzoeksrapporten. Uit deze documenten werd onder andere duidelijk hoe de gemeente Utrecht zich positioneert tegenover

bewonersinitiatieven en ondersteunende partijen in de stad. Daarnaast heb ik via mijn respondenten toegang gekregen tot websites, filmpjes en artikelen. In het geval van ondersteuners gaf dit inzicht in de werkwijze en visie van de ondersteunende organisatie. Bewonersinitiatieven beschikken niet altijd over documentatie, maar als dit wel het geval was, gaf dit met name inzicht in de geschiedenis, motivatie en doelstellingen van het initiatief. Tot slot woon ik zelf in de wijk waar mijn onderzoek plaatsvindt. De wijkkrantjes, wijknieuws en andere wijkberichten die regelmatig door mijn brievenbus kwamen, hielpen mij om op de hoogte te blijven van alle gebeurtenissen en belangrijke spelers in de wijk. Tijdens het lezen van de documenten heb ik memo's bijgehouden van relevante ideeën en inzichten.

Participerende observatie

Participerende observatie is een methode waarbij de onderzoeker deelneemt aan dagelijkse activiteiten, interacties en evenementen van de onderzoekspopulatie, waarbij de onderzoeker constant observeert en de observaties vastlegt (De Walt & De Walt, 2011). Participerende observatie is een waardevolle aanvulling op andere vormen van dataverzameling, omdat het inzicht biedt in de dagelijkse gang van zaken van de respondenten. De observaties in dit onderzoek droegen bij aan mijn begrip van de relaties in de ondersteuningsstructuur vanuit verschillende invalshoeken. Het biedt de mogelijkheid om datgene wat mensen zeggen en wat zij daadwerkelijk doen en uitdragen met elkaar te vergelijken en de natuurlijke interactie tussen mensen en hun omgeving te bestuderen. Deze data kunnen daarom belangrijke informatie geven die verklaren waarom op een bepaalde manier betekenis wordt gegeven aan situaties.

Mijn rol tijdens de participerende observatie kwam het meest overeen met Bryman's (2006) beschrijving van *minimally participating observer*. De belangrijkste reden hiervoor is dat de onderzochte respondenten op verschillende plekken in de wijk actief zijn en dat ook de ondersteuning van bewonersinitiatieven op verschillende locaties plaatsvindt. Dit maakte meer intensieve participerende observaties fysiek onmogelijk. Participerende observatie bestond in dit onderzoek daarom voornamelijk uit het aanwezig zijn bij situaties met relevante betekenis voor mijn onderzoek. Dit waren bijvoorbeeld bijeenkomsten, gesprekken of overleggen waar interactie plaatsvond tussen initiatiefnemers en ondersteuners. Gedurende deze situaties bleef ik vaak meer op de achtergrond en observeerde ik hoe onderlinge interacties plaatsvonden. Echter voorafgaand of na afloop van bijvoorbeeld een bijeenkomst of gesprek maakte ik wel gebruik van de gelegenheid om informele gesprekken te voeren met aanwezigen. Het was in deze situaties altijd duidelijk dat ik aanwezig was in de rol van onderzoeker.

De observaties en informele gesprekken waren vooral in het begin van mijn onderzoek een belangrijke bron van data. Ten eerste gaf het mij de mogelijkheid om beter te begrijpen wat er speelde in het onderzoeksveld. Dit heeft mij geholpen bij het bepalen van de focus van mijn onderzoek. Vanwege mijn aanwezigheid op momenten waar ondersteuning daadwerkelijk plaatsvond, heb ik de interactie tussen ondersteuners en initiatiefnemers kunnen waarnemen. Hierdoor werd mij duidelijk dat de ondersteuning op diverse wijzen werd ervaren en dat ondersteuners en initiatiefnemers elkaar vaak niet goed begrepen. Ook zijn de observaties en informele gesprekken gebruikt om de onderwerpen voor de topiclijsten aan te vullen. Hieruit bleek bijvoorbeeld dat veel respondenten spraken over een ingewikkelde en veranderlijke omgeving. Ik heb op basis van die informatie besloten in mijn interviews ook naar de relatie met de omgeving te vragen. Tenslotte was het tevens een manier om in contact te komen met mogelijke respondenten.

Daarnaast had ik bij het afnemen van interviews specifieke aandacht voor de locatie, sfeer en andere relevante omstandigheden. De respondenten hadden de mogelijkheid om zelf aan te geven waar en wanneer zij mij het liefst wilden spreken. Dit betekende bijvoorbeeld voor initiatiefnemers in de avonden, terwijl ondersteuners mij graag tijdens standaard werktijden wilden zien. Hierdoor viel mij een verschil in beschikbaarheid op, hetgeen eventueel ook invloed kan hebben op de onderlinge interactie. Tevens gaven de observaties over de locatie en omgeving van het interview mij aanvullende data om de context in te vullen. Zo vonden de interviews met initiatiefnemers meestal plaats op de locatie van het initiatief en de interviews met ondersteuners in hun dagelijkse werkomgeving.

Het observeren gebeurde in dit onderzoek ongestructureerd, waarbij ik mijn observaties ter plekke noteerde in steekwoorden of korte zinnen. Vervolgens probeerde ik deze beknopte notities zo snel mogelijk uit te werken tot een meer gedetailleerde beschrijving van de situatie. De feitelijke observaties en mijn eigen gedachten heb ik zoveel mogelijk van elkaar onderscheiden, door zowel in de beknopte notities als de uitgewerkte verhalen mijn eigen interpretaties tussen haakjes te zetten. Tenslotte zijn alle observaties voorzien van informatie over de datum en context waarin de observatie plaatsvond.

Interviews

De meest omvangrijke bron van data waren de interviews met initiatiefnemers en ondersteuners. De interviews gaven mij de mogelijkheid om de ervaringen, betekenissen en inzichten van respondenten te bevragen. Er bestaan verschillende vormen van interviewen en deze zijn te onderscheiden op basis van de structuur. Bij een gestructureerd interview is de onderzoeker meer sturend dan bij een meer open en ongestructureerd interview. In deze laatste vorm heeft de respondent meer invloed op het verloop en de inhoud van het interview. In kwalitatief onderzoek zijn interviews vaak semigestructureerd, omdat de onderzoeker op zoek is naar een dieper begrip van het fenomeen (Boeije, 2012). Ook in dit onderzoek heb ik gekozen voor semigestructureerde interviews, zodat respondenten zoveel mogelijk hun eigen verhaal konden vertellen en flexibiliteit in het verloop van het interview mogelijk was. Deze vorm van interviewen biedt ruimte aan eigen bewoording en eigen inbreng van respondenten, wat mij hielp hen beter te begrijpen (Boeije, 2012; Bryman, 2006).

De interviews zijn gehouden aan de hand van een aantal onderwerpen. Ik heb daarbij gebruikgemaakt van topiclijsten om tijdens het interview een zo goed mogelijk inzicht te verkrijgen in de manier waarop respondenten betekenis geven aan de ondersteuning van bewonersinitiatieven (zie bijlagen II & III). De topics zijn opgesteld aan de hand van de eerdere observaties, informele gesprekken en een literatuurstudie. Ik heb de topiclijsten tijdens de interviews op een flexibele manier gebruikt, waarin de volgorde van de topics niet vaststond en respondenten de ruimte hadden om zelf onderwerpen aan te dragen (Boeije, 2012). Wel zijn de topiclijsten voorzien van een aantal inleidende vragen om het gesprek op gang te brengen. Op het moment dat er een relevant onderwerp aan bod kwam dat nog niet op de topiclijst stond, heb ik dit genoteerd en in de volgende interviews meegenomen. Boeije (2012) geeft daarnaast aan dat niet elke topic in elk interview aan bod hoeft te komen, omdat de respondent voornamelijk de focus van het gesprek bepaalt. Uiteindelijk zijn in alle interviews globaal dezelfde onderwerpen besproken, maar had elk interview een andere focus door de eigen inbreng van de respondent.

Respondenten

De respondenten maken, samen met de onderzoeker, het beeld dat in deze onderzoeksrapportage wordt neergezet. De respondenten zijn geworven door middel van *purposeful selection*, de keuze van situaties, respondenten en activiteiten om data te verkrijgen die relevant zijn voor mijn doel- en vraagstelling (Boeije, 2012; Bryman, 2006). Dit betekende voor mijn onderzoek een goede verdeling tussen ondersteuners en initiatiefnemers uit de gekozen wijk. Ik heb daarbij gelet op verschillende vormen van ondersteuning en initiatieven die in verschillende mate ondersteuning ontvangen. Deze verschillende perspectieven dragen mijns inziens bij aan de rijkheid van de data.

Aan het begin van mijn onderzoek ben ik door de gemeente Utrecht in contact gebracht met een aantal belangrijke actoren in de wijk. Daarnaast had ik door middel van participerende observaties en een aantal verkennende gesprekken een beter beeld gekregen van de verschillende perspectieven in het onderzoeksveld. De eerste zeven respondenten heb ik naar aanleiding van deze informatie benaderd. Vervolgens heb ik gebruikgemaakt van het netwerk van de eerste respondenten om in contact te komen met andere ondersteuners en initiatiefnemers. Deze manier van *sampling* wordt ook wel de sneeuwbaltechniek genoemd (Boeije, 2012; Bryman, 2006). Op basis hiervan heb ik nog zes respondenten kunnen benaderen. Tenslotte heb ik gekeken of er sprake was van een genuanceerde afspiegeling om de laatste respondenten te benaderen. Op dat moment kwam ik tot de ontdekking dat ik voornamelijk initiatiefnemers had gesproken die erg bekend en zichtbaar zijn in de wijk. Om deze reden heb ik geprobeerd om voor mijn laatste respondenten juist op zoek te gaan naar initiatieven die niet genoemd waren door eerdere respondenten. Eén respondent heb ik gevonden via een platform voor bewonersinitiatieven en de andere via een kennis uit de wijk.

Uiteindelijk zijn er 15 interviews gehouden, waarvan zeven met initiatiefnemers en acht met ondersteuners. In figuur 3 wordt een overzicht gegeven van de gesproken ondersteuners per functie en in figuur 4 van de gesproken initiatiefnemers per maatschappelijk domein om een zo overzichtelijk en duidelijk mogelijk beeld te tonen van de populatie.

<i>Functie ondersteuner</i>	<i>Interviews</i>
Sociaal makelaar	3
Wijkadviseur gemeente Utrecht	2
Adviseur bij een stedelijke ondersteunende organisatie	2
Adviseur bij een stedelijk netwerk	1

Figuur 3: overzicht respondenten – ondersteuners

<i>Domein bewonersinitiatief</i>	<i>Interviews</i>
Sociale cohesie	4
Zorg en welzijn	2
Armoede	1

Figuur 4: overzicht respondenten – initiatiefnemers

De interviews vonden plaats van 16 maart tot en met 28 juni 2017. Het werken met de sneeuwbaltechniek heeft ervoor gezorgd dat de periode van dataverzameling langer duurde dan verwacht, aangezien ik na de eerste interviews pas de volgende respondenten kon benaderen. Alle

interviews zijn persoonlijk afgenomen en duurden 45 tot 75 minuten. De interviews vonden plaats op een tijd en locatie naar keuze van de respondent. Dit heeft naar mijn idee bijgedragen aan de openheid van de respondenten in de interviews en hebben mij een beter beeld en begrip gegeven van de context en omgeving van de respondent. Zes van de zeven interviews met initiatiefnemers vonden plaats op de locatie van het initiatief zelf en één interview bij een initiatiefnemer thuis. Tijdens drie van de interviews ben ik voorafgaand of na afloop van het interview ook bij activiteiten van het initiatief aanwezig geweest. Van de acht interviews met ondersteuners vonden zeven plaats op de werkplek van de ondersteuner en één interview op het Stadskantoor van de gemeente Utrecht. Niet alle locaties boden de mogelijkheid om in een aparte ruimte te zitten. In totaal vonden negen van de interviews plaats in een afgesloten ruimte. Op de andere locaties zaten we tijdens het interview in een meer open ruimte, maar was er bijna altijd de mogelijkheid om een meer afgelegen plek op te zoeken. Tijdens deze interviews zijn de respondenten wel af en toe door andere aanwezigen gestoord.

Analyse

In deze paragraaf beschrijf ik de analysefase van dit onderzoek. Bovenstaande methoden van dataverzameling hebben opbrengsten in de vorm van transcripten, aantekeningen en notities, maar ook uitwerkingen van eigen ideeën, interpretaties en ervaringen. Het analyseren van data beschrijft Boeije (2012) als de verwerking van onderzoeksgegevens door deze te schiften, samen te vatten en met elkaar in verband te brengen. Op deze manier wordt er betekenis aan de data toegekend. Coderen geeft de mogelijkheid om gestructureerd de verzamelde data te analyseren: het ordenen van de gegevens in categorieën aan de hand van overeenkomende onderwerpen en thema's. Ik heb de data geanalyseerd in drie fasen, namelijk open coderen, axiaal coderen en selectief coderen (Boeije, 2012).

Bij het open coderen worden de data opgedeeld in fragmenten met een code. Het uiteindelijke resultaat van deze fase is een lijst met codes (Boeije, 2012). Tijdens de fase van het open coderen heb ik alle transcripten, aantekeningen, notities en documentatie doorgelezen en opgedeeld in fragmenten. Ieder fragment heb ik kernachtig samengevat door middel van een code, wat resulteerde in een lijst met in totaal 130 codes.

De tweede fase bestond uit axiaal coderen: het coderen rondom een aantal categorieën (Boeije, 2012). Door de veelheid aan data leken in het begin bijna alle codes relevant en vond ik het lastig om hier keuzes in te maken. Na een proces van de codes en fragmenten nogmaals doorlezen, aanpassen en samenvoegen, ben ik gekomen tot vijf overkoepelende categorieën met ieder vier of vijf subcategorieën. Vervolgens ben ik ook op macroniveau gaan analyseren door te kijken naar het geheel. Ik heb dit gedaan door ten eerste veel te brainstormen en verbanden visueel te maken op papier. Zo kwamen er bijvoorbeeld een aantal spanningen naar voren uit de data. Daarnaast heeft het mij geholpen in het proces om mijn gedachten hierover te bespreken met medestudenten en mijn afstudeerbegeleider. Hierdoor ontstonden nieuwe ideeën, hetgeen uiteindelijk heeft gezorgd voor meer samenhang in de bevindingen. Hieruit bleek dat de overkoepelende categorieën onder te verdelen waren in verschillende betekenissen die respondenten geven aan de ondersteuning van bewonersinitiatieven. Het voorbeeld in figuur 5 laat zien hoe ik door open en axiaal coderen uiteindelijk tot mijn thema's ben gekomen.

Fragment	Open code	Subcategorie	Categorie	Thema
<p>We komen elkaar ook overal tegen! Op bijeenkomsten en alliantie-overleggen. Of bijvoorbeeld bij het initiatievencafé, of een bijeenkomst in de stad over sociaal makelaarschap of nou ja, je komt de hele tijd al die partijen tegen en dan is Utrecht eigenlijk best klein.</p> <p>Dat hoeft niet heel intensief maar we weten wel van elkaar dat we er zijn, dan kunnen we initiatieven weer beter doorsturen. Als we een leuke nieuwe campagne zien van hen, dan delen wij dat weer, omdat iemand daar misschien wat aan kan hebben.</p> <p>In de verbinding met andere partijen is het belangrijk om te weten en aan elkaar te vertellen wie wat doet. Ook voor bewoners is dit goed, zij moeten de weg weten. Bij wie kan ik terecht?</p>	<p>Elkaar tegen komen</p> <p>Contact onderhouden</p> <p>Wie doet wat</p>	<p>Informele netwerken</p> <p>Informatie uitwisselen</p>	<p>Netwerkend werken</p>	<p>Verbinden</p>

Figuur 5: fasen van het coderen aan de hand van een voorbeeld

Selectieve codering is de laatste fase van coderen. Hierin worden thema's aan elkaar gerelateerd om te begrijpen wat er gaande is in het veld (Boeije, 2012). In deze fase ben ik teruggegaan naar de theorie en heb ik mijn bevonden thema's uit de data vergeleken met de literatuur. Dit heeft geresulteerd in een aantal aanpassingen in het theoretisch kader. De institutionele logica theorie bleek bijvoorbeeld een belangrijke aanvulling om mogelijk de verschillende spanningen uit de bevindingen te verklaren. Aan de hand van het aangepaste theoretisch kader heb ik vervolgens de bevindingen geanalyseerd om tenslotte antwoord te kunnen geven op mijn onderzoeksvraag.

Hoewel het analyseproces in aparte fasen zijn beschrijven, is dit in de werkelijkheid een verweven proces geweest. In kwalitatief onderzoek verloopt het verzamelen en het analyseren van de data veelal door elkaar heen. Boeije (2012) stelt dat je als onderzoeker moet blijven bewegen tussen het ontwerp van je onderzoek, de vraagstelling, de literatuur, de dataverzameling en data-analyse. Zo begon ik met het open coderen van de eerste interviews nog voordat ik de laatste gesprekken had gehad. Bevindingen uit de eerste interviews heb ik op deze manier kunnen verifiëren bij de laatste interviews. Ook heb ik al mijn analytische ideeën en verbanden tijdens de gehele fase van dataverzameling en -analyse bijgehouden in memo's. Deze heb ik vervolgens gebruikt als hulpmiddel om te bepalen wat de belangrijkste onderwerpen in de data waren.

3.3 Kwaliteitscriteria

De kwaliteit van onderzoek is verbonden aan de termen betrouwbaarheid en validiteit. Echter bestaat er discussie over de relevantie van deze criteria voor interpretatief en kwalitatief onderzoek. De kwaliteitscriteria betrouwbaarheid en validiteit zijn namelijk gebaseerd op het bestaan van een externe waarheid, terwijl interpretatief kwalitatief onderzoek uitgaat van een complexe en gelaagde werkelijkheid met meerdere mogelijke uitkomsten. Alternatieve kwaliteitscriteria voor kwalitatief onderzoek zijn *credibility*, *transferability*, *dependability* en *confirmability* (Boeije, 2012; Bryman, 2006). In deze paragraaf bespreek ik deze kwaliteitscriteria voor kwalitatief onderzoek en reflecteer ik op mijn rol als onderzoeker.

Credibility

Het eerste criterium is *credibility*, oftewel de geloofwaardigheid van het onderzoek. Een manier om de *credibility* van onderzoek te waarborgen is triangulatie (Bryman 2006). Triangulatie houdt in dat er meerdere vormen van dataverzameling worden toegepast, waardoor er een zo compleet en breed mogelijk beeld wordt gevormd van de situatie. Dit verhoogt de geloofwaardigheid van het onderzoek, omdat de verschillende methoden van dataverzameling elkaar kunnen aanvullen en eventuele gebreken kunnen ondervangen (Boeije, 2012). In dit onderzoek maakte ik daarom gebruik van documentenanalyse, participerende observatie en semigestructureerde interviews om de ondersteuning van bewonersinitiatieven en de wijze van betekenisgeving in zijn geheel te bestuderen. In paragraaf 3.2 heb ik toegelicht hoe deze methoden zich tot elkaar verhouden.

Transferability

Een ander kwaliteitscriterium voor kwalitatief onderzoek is *transferability*, welke betrekking heeft op de overdraagbaarheid van de resultaten (Bryman, 2006). Flyvbjerg (2006) beargumenteert dat het een misverstand is dat men niet kan generaliseren aan de hand van een specifieke casus en dat een *case study* om deze reden niet kan bijdragen aan wetenschappelijke kennis. In veel gevallen is het wel degelijk mogelijk om te generaliseren op basis van een specifieke casus. Echter stelt hij dat de generaliseerbaarheid van onderzoek overgewaardeerd is als het gaat om het opdoen van kennis. Er kan volgens hem juist geleerd worden van een voorbeeld of casus op zich, door de verdieping of uitzondering ervan. Tenslotte geeft Bryman (2006) aan dat de gedetailleerde en rijke beschrijving van kwalitatief onderzoek anderen in staat stelt zelf te oordelen over de vergelijkbaarheid naar andere situaties.

Dependability

Het derde kwaliteitscriterium is *dependability*, waarin methodologische verantwoording centraal staat. Dit betekent dat de onderzoeker expliciet en gedetailleerd documenteert hoe het onderzoeksproces is verlopen, welke keuzes er zijn gemaakt en waarom (Bryman 2006). Door in dit hoofdstuk de onderzoeksstrategie en het proces van dataverzameling en –analyse uitgebreid te beschrijven hoop ik de *dependability* zoveel mogelijk te waarborgen.

Confirmability

In kwalitatief onderzoek is de onderzoeker zelf het voornaamste onderzoeksinstrument (Boeije, 2012; Flyvbjerg, 2006). Vooral de mogelijkheid tot het vormen van een diepgaand inzicht met aandacht voor de bredere context wordt gezien als een groot voordeel hiervan. Aan de andere kant biedt kwalitatief onderzoek ook ruimte voor eigen interpretaties van de onderzoeker. Het laatste kwaliteitscriterium is daarom *confirmability*, welke betrekking heeft op het beperken van

subjectiviteit (Bryman, 2006). Hoewel volledige objectiviteit niet mogelijk is, heb ik in dit onderzoek geprobeerd de *confirmability* zoveel mogelijk te ondervangen. Ten eerste heb ik tijdens de interviews geprobeerd om de antwoorden van respondenten regelmatig kort samen te vatten en te controleren. Ten tweede heb ik door het afwisselen van de dataverzameling en -analyse tussentijdse interpretaties kunnen toetsen (Boeije, 2012). Tevens sprak ik gedurende de fase van analyseren veel met studiegenoten over mijn gekozen codes, thema's en de verbanden die ik zag in mijn data. Tenslotte was ik mij bewust van mijn rol als onderzoeker.

De rol van onderzoeker

De grote rol die de onderzoeker heeft in de uitvoering van kwalitatief onderzoek heeft als gevolg dat het belangrijk is om na te gaan wie de onderzoeker eigenlijk is. Boeije (2012) stelt daarom dat een reflectie op de rol als onderzoeker de kwaliteit van het onderzoek verhoogt. Mijn rol als onderzoeker vanuit de Universiteit Utrecht ging gepaard met een rol als afstudeerstagiaire bij de gemeente Utrecht. Tijdens mijn onderzoek heb ik ook een paar uren per week meegewerkt op de gemeente Utrecht, maar mijn hoofdtaak was het doen van onderzoek. Aan de ene kant heb hierdoor veel meegekregen van hoe medewerkers binnen de gemeente Utrecht aankijken tegen de ondersteuning van bewonersinitiatieven en heb ik toegang gekregen tot het onderzoeksveld. Anderzijds maakte dit het soms moeilijk om objectief te blijven en vergrootte het de kans dat mijn analyse van de data hierdoor zou worden beïnvloed. Ik heb geprobeerd dit zoveel mogelijk te minimaliseren door mijn gedachten over personen en situaties op te schrijven en eventuele vooroordelen zo inzichtelijk te maken. Daarnaast bracht deze dubbele rol verschillende belangen met zich mee. Dit onderzoek is in eerste instantie mijn afstudeeronderzoek voor de master Organisaties, Verandering en Management aan de Universiteit Utrecht, maar daarnaast wilde ik ook graag een relevant onderzoek uitvoeren voor mijn afstudeerorganisatie. Het is aan de onderzoeker de taak om hier een balans in te vinden. In combinatie met de hoeveelheid data die tijdens het kwalitatief onderzoek verzameld werd, heeft dit ervoor gezorgd dat ik het moeilijk vond om de focus te bepalen in mijn onderzoek. Ik kreeg het gevoel alles in het onderzoek te moeten betrekken om een zo goed mogelijk verhaal neer te zetten dat voldeed aan alle verwachtingen. Door mijn data te bespreken met mijn medestudenten, vrienden en mijn afstudeerbegeleider heb ik uiteindelijk keuzes kunnen maken en die focus gevonden.

3.4 Samenvattend

In dit hoofdstuk is de methodologie van dit onderzoek besproken. Het onderzoek gaat uit van een kwalitatieve, interpretatieve onderzoeksbenadering in de vorm van een case study. Documentenanalyse, observaties en semigestructureerde interviews zijn gebruikt om data te verzamelen. Daarbij zijn triangulatie, een zorgvuldige methodologische verantwoording, reflectie op het onderzoeksproces en reflectie op mijn rol als onderzoeker gebruikt om de kwaliteit van het onderzoek te waarborgen.

4 BEVINDINGEN

In dit hoofdstuk bespreek ik mijn bevindingen die uit de interviews, documentenanalyse en observaties naar voren zijn gekomen. Uit de vorige paragrafen is duidelijk geworden dat de ondersteuning van bewonersinitiatieven gepaard gaat met verschillende spanningen en dat deze spanningen mogelijk verklaard kunnen worden vanuit de institutionele logica theorie. Mensen geven daarnaast betekenis aan deze complexe omgeving vanuit een eigen referentiekader. In dit hoofdstuk laat ik middels een aantal hoofdthema's die uit de dataverzameling naar voren zijn gekomen zien hoe dit bij de betrokken actoren in de ondersteuning van bewonersinitiatieven tot uiting komt. Voor de context illustreer ik allereerst de reacties op het belang van de ondersteuning van bewonersinitiatieven, waaruit blijkt dat de meeste respondenten ondersteuning als belangrijk of zelfs noodzakelijk achten (4.1). Vervolgens ga ik in op drie betekenissen die betrokken actoren geven aan de ondersteuning van bewonersinitiatieven en de spanningen die zij ervaren binnen deze betekenissen. In paragraaf 4.2 bespreek ik het begeleiden van bewonersinitiatieven als vorm van ondersteuning. Deze vorm van ondersteuning vraagt aan de ene kant om betrokkenheid en nabijheid in het contact en de omgang tussen de ondersteuner en de initiatiefnemer, terwijl ondersteuning aan de andere kant gepaard gaat met een zekere tijdelijkheid en afstandelijkheid. Vervolgens ga ik in paragraaf 4.3 in op samenwerken als vorm van ondersteuning, waarin het werken aan dezelfde doelen en een wederzijdse relatie centraal staan. Hieruit blijkt dat het bestaan van ongelijke verhoudingen en een gevoel van concurrentie de samenwerking tussen ondersteuners en initiatiefnemers belemmeren. In paragraaf 4.4 sta ik tenslotte stil bij het verbinden van initiatieven, bewoners, de overheid en maatschappelijke organisaties in een dynamische en complexe omgeving.

4.1 BELANG VAN ONDERSTEUNING

“Utrecht barst van de initiatieven. Overal in de stad steken bewoners en ondernemers de handen uit de mouwen om de stad nog beter, mooier en leefbaarder te maken” (Ruim baan voor initiatief 2015). Zoals beschreven in de inleiding zet de gemeente Utrecht in op het ondersteunen van bewonersinitiatieven in de stad. Het belang van ondersteuning wordt door zowel ondersteuners als initiatiefnemers erkend. Zo vertelt een ondersteuner dat bewonersinitiatieven de stad een leukere plek maken om in te wonen en te leven.

Wij vinden gewoon als je die stad leuk wilt houden en Utrecht lekker wilt laten bruisen dan moet het gewoon zo makkelijk mogelijk worden gemaakt, want als die mensen dat allemaal niet meer zouden doen dan wordt de stad wel echt een saaie boel. (Ondersteuner 2)

Het nemen van initiatief zou volgens deze respondent zo makkelijk mogelijk moeten worden gemaakt. Zij geeft aan dat het vooral voor startende initiatieven moeilijk is om overal de juiste informatie vandaan te halen en dat initiatiefnemers vaak het wiel opnieuw moeten uitvinden. Volgens haar zou dit zo min mogelijk tijd en energie moeten kosten, zodat initiatiefnemers zich volledig kunnen focussen op het initiatief.

Een aantal respondenten ziet de ondersteuning van bewonersinitiatieven zelfs als een noodzakelijke beweging, gezien de intrede van de participatiesamenleving. Zij geven aan dat als de overheid meer taken direct in de maatschappij wil neerleggen, dat zij vervolgens mensen daarin wel moet ondersteunen.

Omdat je er simpelweg niet vanuit kan gaan dat iedereen alles maar wil en kan. (...) Ik geloof absoluut dat mensen willen, maar wel binnen hun eigen capaciteiten en dat is ook belangrijk, want anders overvraag je mensen. (Ondersteuner 5)

Deze respondent geeft aan dat er aan de participatiemaatschappij nog allerlei haken en ogen zitten en dat het daarin heel belangrijk is om te blijven afstemmen tussen wat iemand kan en wil. Daarmee raakt haar uitspraak een belangrijk vraagstuk dat op dit moment speelt in de ondersteuning van bewonersinitiatieven.

Het blijkt dat de meeste respondenten de ondersteuning van bewonersinitiatieven als erg belangrijk en in sommige gevallen zelfs noodzakelijk achten. Echter, de manier waarop respondenten betekenis geven aan de vorm en invulling van ondersteuning en de rol die de ondersteuner hierin neemt, varieert. In de volgende paragrafen bespreek ik de verschillende betekenissen die worden gegeven aan de ondersteuning van bewonersinitiatieven en de spanningen die hiermee gepaard gaan.

4.2 BEGELEIDEN

Alle respondenten zijn het erover eens dat de belangrijkste taak van ondersteuning is, te garanderen dat iedereen die dat zou willen de mogelijkheid heeft om zelf initiatief te nemen en te ontwikkelen. Zoals ik aangaf in de eerste paragraaf wordt deze taak zelfs als noodzakelijk gezien in de huidige participatiesamenleving. Respondenten zien het begeleiden van bewonersinitiatieven als een manier om dit te kunnen bewerkstelligen. Uit de data blijkt echter dat betrokken actoren in deze begeleiding een spanning ervaren tussen betrokkenheid en distantie. In deze paragraaf bespreek ik ten eerste de betekenis die betrokken actoren geven aan het begeleiden van bewonersinitiatieven. Vervolgens bespreek ik de ervaren spanning aan de hand van de interactie en omgang tussen initiatiefnemers en ondersteuners.

Praktische en persoonlijke begeleiding

De gemeente Utrecht maakt in de ondersteuning van bewonersinitiatieven een onderscheid tussen een aantal verschillende vormen van ondersteuning, namelijk geld, ruimte, netwerk en advies (Uw initiatief 2017). Ondersteuners zien zichzelf vaak als adviseur of coach in de ondersteuning van bewonersinitiatieven. Wel kan dit advies vervolgens gaan over geld, ruimte of netwerken. Respondenten gebruiken verschillende termen om deze vorm van ondersteuning te duiden, zoals adviseren, sparren, meedenken, coachen of begeleiden¹.

Het begeleiden van ondersteuning houdt volgens respondenten ten eerste in dat initiatiefnemers of toekomstige initiatiefnemers worden voorzien van de juiste informatie en worden geholpen met allerlei praktische en formele zaken die komen kijken bij het opstarten of ontwikkelen van een bewonersinitiatief. Respondenten zijn het erover eens dat bij het nemen van initiatief bepaalde kennis en vaardigheden nodig zijn die initiatiefnemers niet altijd zelf in huis hebben.

Nou, we hebben nu ook een aantal initiatieven die op zich heel goed zijn in de uitvoering van activiteiten, maar eromheen wordt toch een bepaalde zakelijkheid verwacht. Toch een soort van bedrijfsmatige insteek en ondernemerschap en dat vraagt weer andere kwaliteiten van je. Je moet een bestuur vormen, je moet kunnen omgaan met geld, je moet fondsen kunnen

¹ Vanwege de verschillende woorden die respondenten gebruiken om deze vorm van ondersteuning te duiden gebruik ik in dit onderzoek ter verduidelijking consistent de term begeleiden.

werven, je moet een gebouw kunnen runnen, je moet mensen kunnen werven, je moet mensen kunnen behouden die je eenmaal geworven hebt. (Ondersteuner 4)

Volgens deze respondent is het noodzakelijk dat initiatiefnemers die niet beschikken over deze kwaliteiten daarin worden begeleid om het initiatief van de grond te krijgen en vast te houden. Opvallend is dat naast begeleiding rondom praktische of zakelijke stappen van het initiatief, ondersteuners steeds meer beseffen dat het versterken van bewonersinitiatieven op de lange termijn ook draait om de persoonlijke ontwikkeling van de initiatiefnemers.

Wat vaak vergeten wordt en waar wij steeds meer oog voor krijgen, is dat het succes van een initiatief niet alleen wordt bepaald door de inhoud, maar ook door de persoonlijke groei en ontwikkeling van de initiatiefnemers. Die vaak ook gewoon een rem vormen op een initiatief, die eraf kan worden gehaald door vragen als wie ben ik als initiatiefnemer, waarom doe ik dit en waar zit mijn groei. (Ondersteuner 6)

Dat initiatiefnemers en andere betrokken bewoners zelf leren en groeien tijdens het proces van ondersteunen is volgens haar van groot belang. Persoonlijke ontwikkeling zorgt ervoor dat initiatiefnemers gemotiveerd blijven, makkelijker draagvlak vinden en in de toekomst beter kunnen inspelen op knelpunten.

Tenslotte wordt het begeleiden van bewonersinitiatieven door respondenten verbonden aan de termen betrokkenheid en nabijheid.

Zorg voor een soort nabijheid in de vorm van betrokkenheid, dus meer een soort begeleidende of coachende rol voor de professional. (Initiatiefnemer 2)

Om bewonersinitiatieven optimaal te begeleiden is het volgens deze initiatiefneemster van belang dat ondersteuners dichtbij bewoners staan, zodat ondersteuners goed kunnen aansluiten bij wat past en wat er op dat moment nodig is.

Persoonlijk contact

Als het gaat om de omgang en het contact tussen initiatiefnemers en ondersteuners, leggen alle respondenten de nadruk op het belang van persoonlijk contact. Persoonlijk contact zien respondenten als een belangrijke manier om dichtbij bewonersinitiatieven te staan en betrokkenheid te tonen.

Door initiatiefnemers wordt persoonlijk contact gewaardeerd, omdat het hen in de gelegenheid stelt in gesprek te gaan met iemand over de vraagstukken waar zij tegenaan lopen. Hoewel er tegenwoordig genoeg informatie op het internet te vinden is, geven respondenten aan dat het voor initiatiefnemers niet altijd duidelijk is hoe zij de informatie moeten interpreteren.

Dan is het fijn om even met iemand te kunnen sparren. Moet ik het zo interpreteren of zo? Moet ik me nou wel aan bepaalde regels houden of niet? Is dat voor ons initiatief van belang? (Ondersteuner 1)

Deze ondersteuner geeft aan dat zij in dat geval vaak de sparringpartner is die een bewoner zelf binnen zijn initiatief niet heeft. Het hebben van persoonlijk contact wordt omschreven als een van de beste manieren om goed te weten te komen wat de ander precies bedoelt, zowel voor de

initiatiefnemer als voor de ondersteuner. Een ondersteuner omschrijft dit als de kracht van een echte ontmoeting, wat ze vervolgens illustreert aan de hand van ons gesprek op dat moment.

Zoals nu ook hoe wij dit doen, jij komt naar mij toe, ik kan jou aankijken, ik kan volgen welke vraag je stelt, ik zie het als je even zit te denken, ik zie je zoeken, we praten wat. Dat is heel anders dan als je het over de mail had afgenomen of zelfs over de telefoon, want dan zie jij mijn mimiek niet, dan zie je niet hoe ik iets had bedoeld misschien. (Ondersteuner 2)

Persoonlijk contact maakt het volgens respondenten daarom mogelijk om communicatiefouten te voorkomen of op te helderen. Ook kan direct doorggevraagd worden en kunnen er sneller stappen worden gezet waardoor het proces soepeler verloopt.

Daarnaast biedt persoonlijk contact, als dit plaatsvindt op de locatie van het initiatief, voor ondersteuners meer context over de situatie van het initiatief. De meerderheid van de ondersteuners geeft aan dat het de voorkeur heeft om ondersteuning te bieden op de locatie van het initiatief of om daar in ieder geval een keer langs te gaan. Als ik aan een ondersteuner vraag waarom dat zo belangrijk is, geeft ze aan dat zij hierdoor meer gevoel krijgt bij het initiatief, bijvoorbeeld door het letterlijk zien van beperkingen, waardoor iets mis kan gaan, of juist mogelijke samenwerkingen.

Wat ik zelf altijd belangrijk vind is om mensen in hun eigen locatie of op de plekken waar zij doen wat zij willen doen, te zien. Want het zegt heel veel over hoe de mensen doen, je ziet iets van een energie hoe ze daar bezig zijn, je ziet soms samenwerkingen met andere mensen in en om het pand. (Ondersteuner 2)

Ondersteuners geven aan dat hierdoor de vraag of het probleem van de initiatiefnemer voor hen meer gaat leven. Door meer begrip voor het initiatief en zijn omgeving zijn ondersteuners beter in staat te helpen en mee te denken met de problemen die ermee gemoeid zijn.

Persoonlijk contact wordt tenslotte gerelateerd aan erkenning en waardering. Initiatiefnemers geven bijvoorbeeld aan meer behoefte te hebben aan een informeel persoonlijk gesprek of een persoonlijke reactie, dan aan een formele brief of het online invullen van formulieren.

Er was op een gegeven moment: het wijkbureau zou een soort van dag ofzo organiseren voor initiatieven in Noordwest en nou ik kreeg echt zo'n uitnodiging via de nieuwsbrief dat ik dacht oké, ik weet niet, het was gewoon op een hele koude manier. Terwijl ik dacht: ik organiseer [naam initiatief] in onze buurt, doe ff normaal. (Initiatief 3)

Uit deze uitspraak blijkt dat het gebrek aan persoonlijk contact door initiatiefnemers wordt gezien als een gebrek aan erkenning of waardering voor het werk dat zij doen in de wijk. Het nemen van de moeite om even langs te gaan of te bellen geeft blijk van tijd en aandacht voor het initiatief en daarmee het gevoel dat zij ertoe doen. Een ondersteuner sluit hierop aan.

Ik denk vooral ook het gevoel dat er iemand naar je omkijkt, dat er iemand vanuit hier, of vanuit een andere club opbelt en zegt van: hoe gaat het met je initiatief? Vorige keer had je een bijeenkomst, hoe is dat nu afgelopen? Of je had zo'n spannende bestuursvergadering, nou vertel is hoe is het gegaan? Is het bestuur ook enthousiast over jullie plan? Ook gewoon van: jeetje, je doet je stinkende best en er kijkt iemand naar je om, voor wie het uitmaakt wat je aan het doen bent. (Ondersteuner 1)

Het contact met de initiatiefnemer wordt door haar omschreven als een investering en het aangaan van een verbintenis. Volgens respondenten geeft deze vorm van persoonlijk en informeel contact de initiatiefnemer vertrouwen en verlaagt het de drempel om zelf contact op te nemen. Persoonlijk contact blijkt daarmee een voorwaarde voor betrokkenheid en geeft gevoel van nabijheid en vertrouwen.

Tijdelijkheid versus continuïteit

Hoewel persoonlijk contact ondersteuners de mogelijkheid biedt om een vertrouwensband op te bouwen met de initiatiefnemers, heeft de tijdelijkheid van ondersteuning implicaties voor dit vertrouwen.

Ten eerste hebben een aantal initiatiefnemers het gevoel dat de dynamiek van de politiek ervoor zorgt dat het beleid om de paar jaar omgegooid kan worden en dat er weinig sprake is van een langetermijnvisie. Een veelgenoemd voorbeeld genoemd door zowel initiatiefnemers als ondersteuners is het sociaal makelaarschap, voorheen opbouwwerk genoemd. Zij geven aan dat net op het moment dat veel bewoners gewend raken aan de nieuwe naam en de bekendheid in de wijk is gegroeid over wie die sociaal makelaars zijn en wat zij doen, ze alweer horen over plannen om het wederom te veranderen (Observatie 05-04-2017).

Daarnaast spreken initiatiefnemers over een veelheid aan eenmalige projecten en het constant in- en uitvliegen van projectleiders en adviseurs.

Zo heb je een contactpersoon en dan denk je van, nou dan leg ik het daarbij nog een keer extreem uit. Maar dan is die contactpersoon weer verdwenen en die heeft het weer overgegeven aan een ander. Dus ik heb echt iedere keer het idee, dat ik alleen maar aan het uitleggen ben en hoe hoog de belangen zijn. Terwijl als er één standvastig iemand blijft zitten en zegt, die stap hebben we gehad, die kunnen we afstrepn, die stap hebben we gehad, we kunnen verder. Maar het zijn iedere keer verschillende gezichten en dat is heel teleurstellend. (Initiatief 1)

Het gevaar hiervan is volgens respondenten een gebrek aan vertrouwen. Kortdurende en tijdelijke relaties tussen initiatiefnemer en ondersteuner staan in contrast met relaties tussen bewoners onderling. Zij wonen voor een lange tijd, soms zelfs hun hele leven, in dezelfde wijken en gaan daar langdurige relaties aan. Een initiatiefnemer geeft aan dat dit de reden is dat organiseren in de buurt gebaseerd is op vertrouwen.

Organiseren in een buurt doe je allemaal op vertrouwen, doe je allemaal op relatie en het voordeel is dat je hier woont en niet weggaat, dus als ik een relatie met jou aanga is die niet tijdelijk. (...) Het gaat misschien allemaal wat langzamer, maar dat is omdat ik de relatie graag goed wil houden. Maar het gaat tegelijkertijd ook sneller, want als je elkaar eenmaal vertrouwt, hoef je dus niet nouja allerlei dingen te regelen, te organiseren, vast te leggen, iemand zegt gewoon, hé luister, ik heb volgende week dat en dat nodig, hebben jullie dat nog en oh dat is een leuk idee, ik ga even kijken of ik je kan helpen. Zo gaat dat dan. (Initiatief 2)

Dit geeft een verklaring waarom veel initiatiefnemers met name vertrouwen hebben in ondersteuners die al een lange tijd werkzaam zijn in dezelfde wijk of daar zelf ook wonen. Echter de tijdelijkheid van beleid, projecten en ondersteuning zorgen om diezelfde reden ook voor een

aarzelende en wantrouwende houding tegenover de ondersteuning van bewonersinitiatieven vanuit de gemeente en andere maatschappelijke organisaties.

Gepaste afstand

Naast tijdelijkheid gaat ondersteuning ook gepaard met een zekere mate van afstandelijkheid. Ondersteuners vinden het belangrijk dat het eigenaarschap bij de initiatiefnemers moet blijven en dat de kracht met name vanuit het bewonersinitiatief zelf moet komen. Dit heeft als resultaat dat ondersteuners constant afwegen wat zij wel en niet doen tijdens het begeleiden van een initiatief.

Het initiatief moet uit de initiatiefnemer komen en daadkracht moet ook daar vandaan komen en je weet gewoon uit ervaring, hoe meer jij gaat doen, des te minder zij krachtig worden. (Ondersteuner 4)

Ondersteuners geven aan dat als de ondersteuner te veel van het initiatief gaat overnemen, initiatiefnemers uiteindelijk hun motivatie, betrokkenheid en verantwoordelijkheidsgevoel verliezen. Zo worden bijvoorbeeld inhoudelijke keuzes en beslissingen met betrekking tot de ondersteuning veelal aan het initiatief overgelaten. Tijdens een bijeenkomst waarin ondersteuning werd geboden aan een collectief van bewonersinitiatieven, merkte ik inderdaad dat de aanwezige ondersteuner steeds opnieuw aan de initiatiefnemer vroeg wat ze graag wilde bereiken, op welke manier en met wie (Observatie 23-02-2017).

Ondersteuners spreken daarom over een coachende of adviserende rol, waarbij de ondersteuner slechts meedenkt, informatie verschaft en kritische vragen stelt. Het stellen van deze vragen en het begeleiden zonder het initiatief over te nemen noemt een ondersteuner werken op een soort onderstroom.

Je moet het zelf doen, maar wat maakt nou dat het niet lukt om die stap te zetten? Zullen we samen eens gaan kijken wat je al hebt gedaan? Hoe gingen die stappen? Waar liep je tegenaan? Wat vond je leuk? Waar kreeg je energie van? Allemaal dat soort vragen, maar ik ga daar niet naartoe om het van ze over te nemen van oh ja, die boekhouding, kom maar, dat doe ik vanavond wel even. (Ondersteuner 2)

Zij geeft aan dat het misschien lijkt alsof je weinig doet, maar dat je als ondersteuner hiermee op de lange termijn het initiatief wel degelijk verder brengt. Dit zorgt er namelijk voor dat initiatiefnemers juist leren om dingen zelf op te pakken, zodat ze hier in het vervolg geen hulp meer bij nodig hebben.

Volgens ondersteuners is het echter per casus aftasten hoe gepaste afstand precies vorm krijgt.

Daar hebben we ook echt wel discussies over onderling, soms vinden we dat we daar te ver in gaan van elkaar. Maar dat is allemaal gerelateerd aan casussen, dat zijn geen zwart-wit verhalen. Het is iedere keer weer bedenken, in dat geval, in die specifieke situatie, doen we dan een stapje extra of doen we juist een stapje terug? (Ondersteuner 3)

Waar sommige ondersteuners niks overnemen, gaan anderen meer op zoek naar een tussenvorm. Zij vinden dat je per situatie moet bekijken wat iemand zelf wil en kan doen en dit bespreekbaar maken.

Volgens respondenten is het managen van verwachtingen over welke rol de ondersteuner inneemt daarbij van groot belang.

Dat je goed concreet blijft van: we gaan het organiseren, maar jij als bewoner neemt het voortouw en samen kunnen we overleggen wat ik dan kan doen. (Ondersteuner 5)

Verkeerde verwachtingen over de rol van de professional kunnen leiden tot frustratie, onzekerheid en demotivatie. Bijvoorbeeld als het voor initiatiefnemers voelt alsof de ondersteuner zijn werk niet doet en zijn verantwoordelijkheden volledig bij het initiatief laat liggen. Dit wordt bevestigd in een interview met een initiatiefneemster. Zij heeft het gevoel dat ondersteuners vaak al afstand nemen op een moment dat het initiatief hier nog niet klaar voor is.

Ik denk dat in de hoofden van de professionals toch echt elke keer zit: kan ik er al weg, kan ik er al uitstappen? Ik moet op mijn handen zitten, kan ik er al weg. (...) En ik denk dat professionals heel vaak te vroeg loslaten en dat het daardoor dus een soort watertrappelen blijft, in plaats van op koers komen en lekker naar de kant zwemmen. (Initiatief 2)

De professionele afstand ervaart deze initiatiefneemster als een gebrek aan betrokkenheid en inzet vanuit de ondersteuner. Hieruit blijkt dat de spanning waar ondersteuners mee te maken hebben in het werk dat ze doen, ook voelbaar is voor de initiatiefnemers waar zij mee werken. Met de term 'watertrappelen' wordt gewezen op een blijvende kwetsbaarheid van bewonersinitiatieven. Dit wordt ook door andere respondenten aangegeven. Er hoeft soms maar één aspect weg te vallen, bijvoorbeeld een subsidie of de locatie om het einde van een bewonersinitiatief in te luiden.

Dat is de kunst, dat je bewoners zo in evenwicht zet dat als je een stoel op één poot wilt laten staan, dat wil je in feite, maar zo gammel is het vaak wel. Je weet, ze staan in evenwicht, maar het is heel kwetsbaar. Als ik de stoel op één poot neerzet moet ik het wel in de gaten houden en zorgen dat ik in de buurt ben om het op te vangen. (Ondersteuner 4)

Ondersteuners geven aan dat zij het initiatief wel in de gaten moeten blijven houden, om er toch snel bij te kunnen zijn wanneer er iets mis dreigt te gaan. Het behouden van gepaste afstand en de initiatiefnemer ruimte geven, moet dus worden gecombineerd met de schijnbaar conflicterende taak van betrokkenheid en nabijheid.

Uitgaan van het initiatief

Respondenten ervaren tenslotte een spanning tussen de opdracht van waaruit ondersteuners, met name sociaal makelaars, werken en de ruimte om goed aan te sluiten bij het initiatief. Zowel ondersteuners als initiatiefnemers geven aan dat de geboden ondersteuning met name ontstaat vanuit een opdracht en niet per se vanuit wat er op dat moment nodig is of het beste past.

Je merkt gewoon dat ze voor een organisatie werken, (...) want ze hebben gewoon een opdracht en die moeten ze uitvoeren. Ze hebben ook niet veel ruimte om mee te denken, dus nee, het is niet dat ik het ze kwalijk neem, maar wel dat het gewoon, dat het heel erg zonde is dat dat niet nu al in hun takenpakket zit om een beetje vrij te kunnen zijn om met initiatieven mee te bewegen. (Initiatief 3)

Deze initiatiefnemer beseft dat ondersteuners vanuit een andere context werken en dat deze context gepaard gaat met het behalen van doelstellingen. Echter, zij ervaart hierdoor een gebrek aan

flexibiliteit en ruimte voor ondersteuners om mee te bewegen met de dynamiek van het initiatief en aan te sluiten bij wat echt nodig is. Dit is nodig omdat ieder initiatief zich op een andere manier ontwikkelt en dus andere vragen en behoeftes heeft. Een andere initiatiefnemer sluit hierop aan en ziet een gevaar in professioneel luisteren en het vullen van een gat, in plaats van openstaan voor het verhaal van de ander.

Heel veel van de ondersteuning door professionals zou moeten ontstaan vanuit het er zijn, niet uit doelen halen. Omdat er ook oog moet zijn voor het verhaal van de mens en het op verhaal komen. Wat we natuurlijk heel vaak doen is naar iemand soort van professioneel luisteren, dan denk je van welk gat moet hier gevuld? (...) Maar het verhaal van die persoon, wat die nu op dit moment nodig heeft, wat voor hem aan de orde is of wat zijn verlangens of wensen zijn, dat hoor je denk ik als je present bent, als je gewoon een beetje meeleeft in het leven van de ander. (Initiatief 2)

Volgens haar draait het in plaats daarvan juist om presentie, aanwezig zijn en een open houding om de ander echt te leren kennen en te begrijpen. Ook ondersteuners zelf worstelen in hun dagelijkse werkzaamheden met deze spanning. De vastheid van hun takenpakket en de bijkomende hoge werkdruk zorgen ervoor dat goede individuele begeleiding niet altijd mogelijk is.

Ja, tijd, we hebben het heel druk, veel dingen te doen, veel afspraken en dat is natuurlijk als je iemand goed wilt begeleiden lang niet altijd even handig. Dat voelt dan een beetje als een spagaat. (Ondersteuner 5)

Een groot deel van de tijd besteden ondersteuners achter hun computer met het beantwoorden van de mail en administratieve taken. Dit is nodig, omdat een groot deel van de vragen tegenwoordig via de mail en telefoon binnenkomt, maar ondersteuners hebben het gevoel dat zij daardoor te weinig tijd overhouden om met een open houding de wijk in te gaan en in gesprek te gaan met bewoners.

En ik denk dat het, dat zijn wij volgens mij allemaal wel van mening, mooier zou zijn als we gewoon wat meer speelruimte hadden om gewoon in de wijk te zijn. (...) Nu is het dat je een soort gebonden werkt aan bepaalde projecten en vanuit daar wel gericht ook de wijk in gaat, maar wel met, ja een soort focus binnen dat project ofzo. Terwijl als je gewoon open uren hebt en je zegt soms dus inderdaad van, nou ik zie wel wat er even op me afkomt deze week, dan heb je ook het gevoel dat daar wat meer ruimte voor is. Dus ik denk dat je in die zin dan wat vaker misschien bij een bewonersoverleg aan zou kunnen sluiten of hier het wijkje in, de speeltuin in en dat je daar op die manier gewoon misschien gemakkelijker gesprekken aan zou kunnen gaan met bewoners. (Ondersteuner 8)

Het werken in een vaste opdracht met de bijbehorende werkdruk geeft ondersteuners minder gelegenheid tot persoonlijk contact en het gewoonweg aanwezig zijn in de wijk of bij activiteiten van bewonersinitiatieven. Terwijl respondenten het werken vanuit de wijk en de leefwereld van bewoners juist als cruciaal omschrijven in de ondersteuning van bewonersinitiatieven. De vraag halen uit de wijk en weten wat er speelt, kan volgens hen namelijk alleen als je erbij bent op plekken waar bewoners samenkomen (Observatie 05-04-2017).

4.2 SAMENWERKEN

In het beleid rondom de ondersteuning van bewonersinitiatieven geeft de gemeente Utrecht aan dat het ondersteunen van bewonersinitiatief gepaard gaat met het samen optrekken als gelijkwaardige partners van de stad (Utrecht maken we samen 2014). Ook uit de data blijkt dat respondenten de ondersteuning van bewonersinitiatieven verbinden aan samenwerken. In deze paragraaf bespreek ik wat respondenten verstaan onder samenwerken in deze context en hoe de verhoudingen liggen tussen initiatiefnemers en ondersteuners. Hieruit blijkt dat de samenwerking tussen initiatiefnemers en ondersteuners op verschillende manieren wordt belemmerd. Ten eerste door het bestaan van ongelijke verhoudingen tussen de ondersteuner en de initiatiefnemer. Ten tweede vervagen de grenzen tussen initiatiefnemers en ondersteuners, wat resulteert in een gevoel van concurrentie.

Wederzijdse samenwerking

Zowel ondersteuners als initiatiefnemers relateren samenwerken aan ondersteunen. Wanneer echter specifieker wordt doorgevraagd hoe de respondent invulling geeft aan samenwerking, blijkt zich een verschil voor te doen tussen de manier waarop ondersteuners en initiatiefnemers hier betekenis aan geven. Volgens ondersteuners is er sprake van samenwerken als er wordt gewerkt aan hetzelfde doel, bijvoorbeeld het verder brengen van een initiatief of het verbeteren van de leefomgeving.

Voor mij voelt het ondersteunen wel als samenwerken, want zij willen iets en ik wil iets. We hebben allebei belangen dat het beter gaat met het initiatief, dat ze verder komen of dat er dingen worden opgelost. (Ondersteuner 2)

Het samen werken aan hetzelfde doel voelt voor ondersteuners als samenwerken. Beide partijen hebben er namelijk baat bij als dit doel wordt bereikt en beide partijen leveren inzet om dit doel te bereiken. Hiermee beschrijft de respondent samenwerking als een onderdeel van de ondersteuning.

Dit is anders voor initiatiefnemers. Hoewel het werken aan hetzelfde doel de samenwerking volgens hen makkelijker kan maken, spreken zij pas over een samenwerking als er sprake is van een gelijkwaardige relatie. Dit komt wel overeen met de betekenis die de gemeente Utrecht geeft aan samenwerken, waarbij de relatie tussen bewoners, ondernemers, organisaties en de gemeente wordt gekenmerkt door een open houding en gelijkwaardigheid. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat taken en verantwoordelijkheden moeten worden gedeeld of dat budgetten moeten worden overgedragen (Utrecht maken we samen 2014). Initiatiefnemers verbinden gelijkwaardigheid ook aan een meer wederzijdse relatie. Door niet alleen informatie te halen, maar ook iets te brengen, hopen zij op een meer gelijkwaardige samenwerking. Dit kan bijvoorbeeld door het geven van wederzijds advies of het gezamenlijk oplossen van vraagstukken in de wijk. Initiatiefnemers zien zichzelf als expert op het gebied van het starten en uitvoeren van een bewonersinitiatief en willen deze kennis en vaardigheden graag inzetten en delen. Dit betekent echter niet dat zij zelf geen hulp of advies meer nodig hebben op andere gebieden, maar wel dat zij hiervoor graag wat terug willen doen.

Ik kan bijvoorbeeld iets vertellen over communicatie, ik wil die kennis delen. Ik wil niet alleen maar consumeren op zo'n netwerkdag, ik hoef niet te leren over hoe vraag ik het initiatievenfonds aan, maar gebruik dat dan. (...) Wat ik zelf heel erg leuk zou vinden is als, kijk zo'n initiatief als wij of wat ik in ieder geval ambieer is, dat we meer gezien worden als een

serieuze partner, omdat we ons ook zo opstellen. *We're there to stay, het liefst*, en we proberen alle partijen uit de buurt erbij te betrekken. (...) Die wegen liggen er nog niet helemaal voor dit soort initiatieven. Ik denk dat als je inderdaad een startend bewonersinitiatief hebt, dan ga je naar een sociaal makelaar, die kan je helpen met het aanvragen van het initiatievenfonds en dat soort dingen, maar dat hebben wij niet nodig. Voor ons gaat het juist om serieus genomen te worden. (Initiatief 3)

Samenwerken is volgens initiatiefnemers alleen mogelijk als zij door ondersteuners ook echt gezien worden als een serieuze samenwerkingspartner. Voor de initiatiefnemer is samenwerken daarmee een vorm van ondersteuning. Door het initiatief serieus te nemen en te betrekken bij vraagstukken in de wijk wordt de initiatiefnemer in staat gesteld meer invloed uit te oefenen op de eigen leefomgeving. De samenwerking tussen initiatiefnemers en ondersteuners is dus niet alleen een onderdeel van ondersteuning, het kan op zichzelf ook een manier zijn om initiatieven te versterken.

Ongelijke verhoudingen

In de manier waarop respondenten betekenis geven aan samenwerking staan het werken aan dezelfde doelen en een gelijkwaardige relatie centraal. Respondenten ervaren dit in de praktijk echter anders. Zo geven initiatiefnemers aan dat zij het gevoel hebben dat ondersteuners vaak toch wel een eigen agenda en hun eigen belangen hebben. Dit komt deels voort uit de opdracht die zij hebben en de verantwoordelijkheid die zij moeten afdragen. Een ondersteuner vertelt over een bewonersinitiatief dat graag wilde samenwerken met een soortgelijk initiatief in dezelfde wijk dat werd uitgevoerd en begeleid door een sociaal makelaar. Hoewel er mondelinge afspraken waren gemaakt over de samenwerking, is uiteindelijk het initiatief van de sociaal makelaar verder gegaan zonder het initiatief vanuit de bewoners.

En het vermoeden is, maar dat moeten we nog uitspreken, is dat zo'n sociaal makelaar heeft gewoon ook een eigen agenda, namelijk die wordt op de kop gezeten door dit project, want die moeten performen naar de gemeente toe, want die willen het naar de gemeente toe zo goed mogelijk doen. Terwijl je wilt beiden hetzelfde doel bereiken, maar er spelen wel andere belangen en zij hebben een project dus ze willen snel en blijkbaar gaat dat dan toch leidend zijn in de manier van werken, nou dat zie je natuurlijk heel veel. (Ondersteuner 6)

In een gesprek met een initiatiefnemer geeft zij aan dat er onder bewoners ook niet altijd dezelfde doelen of belangen spelen, maar dat er wel sprake is van relatieve gelijkwaardigheid als men met elkaar om de tafel gaat. Als het gaat om ondersteuners en initiatiefnemers beschrijft zij daarentegen dat er sprake is van een machtsdisbalans.

Initiatiefnemers hebben daarin meestal niet de middelen om hun doelen te bereiken, maar andere partijen wel, bijvoorbeeld invloed, tijd, geld, kennis of vaardigheden. (Informeel gesprek 19-04-2017)

Als er in een relatie sprake is van verschillende belangen en de ene partij heeft daarbij wel de middelen om zijn doelen te bereiken en de andere partij niet, dan is er in haar ogen sprake van ongelijkheid. Het is een ingewikkelde relatie, omdat de initiatieven vaak nauwelijks georganiseerd zijn en ondersteunende partijen wel. Initiatiefnemers weten bijvoorbeeld vaak wel heel goed wat zij met hun initiatief willen bereiken, maar hebben dat niet altijd even helder op papier staan. Dit heeft tot gevolg dat er geschoven wordt met de doelstellingen van het initiatief, zodat het binnen de

opdracht of het beleid past. In een meer gelijkwaardige samenwerking moeten volgens initiatiefnemers alle partijen hun belangen leggen om vervolgens gezamenlijk op zoek te gaan naar de win-win situatie.

Als het gaat om een samenwerking heb je naast het eventueel spelen van verschillende belangen, te maken met het feit dat de ondersteuner betaald wordt voor zijn inzet, maar de initiatiefnemer in de meeste gevallen niet. Hier is spanning voelbaar tussen het opbouwen van een samenwerking met wederzijdse inzet zonder initiatiefnemers te overvragen. Er moet bij een wederzijdse samenwerking daarom rekening worden gehouden met de tijd die initiatiefnemers hebben voor vrijwillige inzet. Bewoners zetten zich vaak vrijwillig in voor het initiatief en meestal ook nog eens naast een parttime of zelfs fulltime betaalde baan. Daar waar betaalde professionals de hele dag aan vraagstukken kunnen werken, heeft de bewoner vaak alleen in de avonden een beperkt aantal uren ter beschikking om zich hierop te richten. Het plannen van interviews gaf blijk van de drukke agenda van initiatiefnemers. Meerdere interviews hebben dan ook plaatsgevonden in de avonden of tijdens de activiteit van het initiatief. Eén interview kon zelfs alleen plaatsvinden tijdens het avondeten, omdat zij overdag werkte en 's avonds met het initiatief bezig was (Observatie 01-06-2017).

Een initiatiefneemster benadrukt het belang en de impact van haar bewonersinitiatief voor de wijk. Echter, door haar betaalde baan kan zij er lang niet zoveel tijd aan besteden als ze zou willen.

Eigenlijk vraagt de gemeente bijna het onmogelijke van je als initiatief, omdat ze zo weinig betalen voor het initiatief en ze ervan uitgaan dat je de rest vrijwillig doet. (...) Uiteindelijk ziet de gemeente hopelijk ook in dat dit soort dingen, ja we zijn geen luxe meer, het is echt nodig wat wij doen. (Initiatief 6)

Zij heeft het gevoel dat ze niet voldoende wordt erkend voor het werk dat ze doet in de wijk. Het serieus nemen van bewonersinitiatieven om samen te werken aan vraagstukken in de wijk gaat om deze reden volgens sommige respondenten ook om een structurele, financiële investering.

Gevoel van concurrentie

De samenwerking tussen ondersteuners en initiatiefnemers wordt ten slotte belemmerd door een gevoel van concurrentie. Het werk van initiatieven en het werk van ondersteunende partijen en ander welzijnswerk lopen steeds meer door elkaar heen. Het serieus nemen van een initiatief en het erkennen en waarderen van de impact die bewonersinitiatieven maken in de wijk, zorgt aan de andere kant voor een gevoel van concurrentie ten opzichte van ander welzijnswerk in de wijk, met name het sociaal makelaarschap.

De grens tussen initiatiefnemers en professionals of ondersteuners lijkt te vervagen. Doordat sommige bewonersinitiatieven steeds krachtiger en professioneler worden, wordt concurrentie ervaren tussen initiatiefnemers en ondersteunende partijen. Veel initiatiefnemers hebben het gevoel dat zij het beter kunnen doen dan professionals. Ze geven aan dichter bij andere bewoners te staan en beter te kunnen aansluiten bij wat er nodig is. Ook een ondersteuner erkent de groeiende concurrentie.

De concurrentie zit er natuurlijk wel in dat als bewoners het beter kunnen, hoeft de gemeente het niet meer te doen en als de bewoners de regie hebben, dan hoeft de regie niet meer ergens anders te liggen, je hoeft niet op twee plekken regie over hetzelfde. Dus in zijn

algemeenheid kan je zeggen dat sociaal makelaars een slechte raadgever zijn op dit moment. Ik zeg ook niet dat er helemaal geen taken zijn, maar het is wel zo dat die doelgroep of heel veel initiatieven lopen er wel tegenaan dat ze die sociaal makelaars, dus ook een stuk concurrentie ervaren en dus niet meewerken. Zo van ja, dat doen wij hier al in de wijk en daarmee houden ze wel een stuk initiatief tegen. (Ondersteuner 6)

Zo is er bijvoorbeeld een aantal bewonersinitiatieven die het doel heeft andere bewonersinitiatieven te ondersteunen, door het bieden van een locatie of het helpen met zichtbaarheid in de wijk. Een initiatiefneemster geeft aan dat het voor haar omgeving niet altijd duidelijk is wat haar onderscheidt van een sociaal makelaar.

In het begin werd ook heel vaak tegen ons gezegd: maar wat doen jullie dan anders als sociaal makelaars? (Initiatief 2)

Toen ik vervolgens vroeg wat het verschil was, vond ze het zelf ook lastig om deze vraag te beantwoorden. De onduidelijkheid over wie welke rol inneemt in de wijk, wat deze verschillende rollen inhouden en hoe zij zich tot elkaar verhouden maakt het lastig om te bepalen wat je aan elkaar hebt en hoe je toch samen kan werken. Een andere initiatiefneemster bevestigt dat door deze onduidelijkheid de relatie met de sociaal makelaars aanvoelt als een vorm van concurrentie.

Dat is wel het lastige van samenwerken bijvoorbeeld met sociaal makelaars, dat het meer voelt soms als een concurrentie. Dat zit 'm erin dat wij dan het werk zouden doen van de sociaal makelaar of dat je dus mensen of vrijwilligers wegkaapt van een bepaalde plek. En dat is wel heel erg lastig, want de samenwerking moest daardoor heel erg vanuit ons komen. (Initiatief 3)

Zij heeft het gevoel dat sociaal makelaars zelf niet snel de samenwerking op zullen zoeken door dit gevoel van concurrentie. Terwijl zij vervolgens uitlegt dat in haar ogen het werk helemaal niet op elkaar lijkt en zij het gevoel heeft dat ze elkaar juist kunnen versterken. Doordat één of beide partijen niet op de hoogte zijn van elkaars aanbod, heerst er onnodig een gevoel van concurrentie. Dit geeft blijk dat het noodzakelijk is om bekend te zijn met de werkwijze, visie en rol in de wijk om goed samen te werken. Beter zicht op wat andere partijen doen in de wijk, zorgt voor minder frustratie en uiteindelijk een betere samenwerking.

4.3 VERBINDEN

De bovenstaande interactie en samenwerking tussen initiatiefnemers en ondersteuners vindt plaats in een complexe en beweeglijke omgeving. Een andere belangrijke vorm van ondersteuning zien respondenten daarom in het verbinden van de verschillende actoren in die omgeving, initiatieven onderling, bewoners aan initiatieven en initiatieven aan de juiste partijen. Veel respondenten geven aan dat een sterk initiatief over een groot netwerk en draagvlak beschikt. Verbindingen rondom een initiatief tussen verschillende bewoners, andere initiatieven en professionele partijen in de wijk vormen dus een grote meerwaarde voor het ontwikkelen van initiatief.

Bruggen slaan

In veel van de interviews en gesprekken met respondenten komen voorbeelden terug waarin meerdere partijen betrokken zijn bij het ondersteunen van een bewonersinitiatief. Ondersteuners geven aan dat zij vaak per vraag of situatie kijken welke organisaties zij nodig hebben om het

initiatief goed te kunnen helpen. Dit wordt bevestigd in een interview met een ondersteuner waarin hij vertelt over de ondersteuning van een bewoner die graag iets wilde doen met en voor jongeren in de wijk. In dit geval werden er een jongerenwerker, een sociaal makelaar en een ambtenaar van de gemeente Utrecht bijgehaald om gezamenlijk dit initiatief verder te kunnen helpen.

In de basis om dit werk te kunnen doen, moet je in staat zijn om te verbinden. (...) Je hebt eigenlijk dat hele maatschappelijke middenveld waar je mee te maken hebt. (Ondersteuner 3)

Hij ziet het leggen van verbindingen binnen het maatschappelijke middenveld als een manier om bewonersinitiatieven te ondersteunen. Om dit te kunnen doen moeten ondersteuners in staat zijn zich te bewegen in die verschillende 'werelden' en verschillende 'talen' kunnen spreken.

Ik wil het initiatief vermogen geven vanuit alle kanten, maar dat kan ik alleen maar doen als ik in verschillende werelden leef. Want de hoogopgeleiden kennen de mensen hier op het buurthuis niet, althans onvoldoende, dus die verbinding en die schakeling, die maak ik. Dat is wel de kern van het werk. Je moet daar wel een beetje gevoel voor ontwikkelen, je moet dat leuk vinden, je moet een beetje door die werelden weten te lopen. Je moet een beetje met die wethouders kunnen kletsen, maar hier ook met de bewoners. (Ondersteuner 7)

De ondersteuner wijst ten eerste op het verbinden van verschillende groepen bewoners. Noord, west, dynamische en diverse wijken met nieuwe en oude bewoners, hoog- en laagopgeleide bewoners en bewoners met verschillende achtergronden en levensopvattingen (Wijkambities 2014-2016). Aangezien deze groepen mensen elkaar in het dagelijks leven niet snel zullen ontmoeten, is het de rol van de ondersteuner om hier verbindingen tussen te leggen. Het bij elkaar brengen van verschillende bewoners rond een initiatief kan het initiatief versterken volgens respondenten, omdat al deze bewoners een ander netwerk en andere kennis en vaardigheden met zich meebrengen. Echter als ondersteuner moet je niet alleen weten hoe je met verschillende groepen bewoners om moet gaan, ook de politiek vormt hier een onderdeel van. Het gaat om het slaan van bruggen tussen bewoners, bewonersinitiatieven, maatschappelijke organisaties en de overheid.

Initiatieven onderling

Het gaat er in de verbinding daarnaast om dat bewonersinitiatieven aansluiting vinden bij de lokale infrastructuur, zowel bij andere bewonersinitiatieven als maatschappelijke organisaties in de wijk. Op deze manier kan er gewerkt worden aan een duurzame sociale basis. Een ondersteuner legt dit uit aan de hand van een voorbeeld.

Bijvoorbeeld weer [naam initiatief], het is in hun belang dat zij in hun wijk, zullen zij het beter kunnen volhouden als zij een goede aansluiting hebben bij het buurtteam en het gezondheidscentrum en andere maatschappelijke organisaties. (...) Dus echt aansluiten bij de lokale infrastructuur die er is, is heel belangrijk voor bewonersinitiatieven en niet te veel op een eilandje te blijven. (ondersteuner 6)

Ook initiatiefnemers omschrijven de huidige situatie als het werken op losse eilandjes.

Het zou echt fantastisch zijn om uit die hele wijk alle wat grotere, kleinere, maakt niet uit, alle initiatieven die er zijn eens samen te brengen om ook te gaan kijken naar de rol die je speelt in de wijk, maar ook dat je kennis kan uitwisselen. (...) In plaats van dat we dat allemaal op losse eilandjes aan het doen zijn. (Initiatief 3)

Deze initiatiefneemster geeft aan dat de verbindingen in de wijk tussen bewonersinitiatieven onderling er nog niet liggen. Meerdere initiatiefnemers weten niet goed welke initiatieven er nog meer actief zijn in de wijk, maar zijn hier wel heel benieuwd naar. Het samenwerken met andere initiatieven uit de wijk kan een route zijn, waardoor een initiatief uiteindelijk veel meer impact kan hebben en het ook beter vol te houden is, vanwege het samen optrekken. In een stadsgesprek rond de toekomst van het sociaal makelaarschap met zowel bewoners als ondersteuners, kwam ook naar voren dat de ondersteuner in de wijk de taak heeft om initiatieven bij elkaar te brengen. Vooral als het gaat over bewonersinitiatieven die vrijwel hetzelfde doen of elkaar overlappen. Eén van de aanwezigen geeft aan dat als er bijvoorbeeld meerdere losse taalcursussen worden gegeven, de sociaal makelaar deze op wijkniveau aan elkaar kan koppelen (Observatie 05-04-2017).

Een dynamische omgeving

Respondenten omschrijven de omgeving waarin zij zich bevinden en opereren als beweeglijk en ingewikkeld. Bewonersinitiatieven, actieve bewoners en ondersteunende organisaties komen en gaan. Daarnaast spreken respondenten over een veelheid aan netwerkbijeenkomsten, workshops en inspraakavonden. Het is voor initiatiefnemers lastig om te bepalen waar zij wel en niet op in moeten gaan, waar ze de juiste sleutelfiguren kunnen spreken en wie mogelijke samenwerkingspartners kunnen zijn.

Je kunt zelf als initiatief zeggen, we gaan ons richten op A, B of C. En daar gaan we onze aandacht en tijd aan besteden want daar willen we op vooruit en als er dan een uitnodiging komt over Z, dan moet je misschien ook een keer nee zeggen. Of met elkaar bespreken: nee we gaan niet samen, maar jij gaat. Dus hoe hou je zelf de regie en op welke uitnodiging ga je in? Aan welk onderzoek doe je mee? Op welke bespreking wil je spreken? Binnen de oneindige stroom van mogelijkheden, hoe bepaal je die zelf, zeg maar, want als je wilt kun je de hele week bezig zijn. (Ondersteuner 6)

Ondersteuners zien voor zichzelf een rol als wegwijzer in deze dynamische omgeving. Zij zijn het aanspreekpunt dat de initiatiefnemer nodig heeft en zorgen ervoor dat de initiatiefnemer bij de juiste personen terechtkomt.

Er is zoveel op internet te vinden, er zijn zoveel netwerkbijeenkomsten in de stad, dat initiatieven door de bomen het bos niet meer zien. Dus ik hoop soms ook als een wegwijzer op te kunnen treden van oké je hoeft het niet per se hier bij mij te kunnen halen, maar ik kan wel met je meedenken over waar je allemaal kan zijn voor welke onderwerpen. Er zit heel veel overlap tussen, dus ik kan daar ook geen sluitend antwoord op geven. Maar ik kan wel vragen van goh, ben je daar al geweest of ben je daar al geweest, ken je die organisatie al? (...) Zorgen dat iemand weet bij welke loketten die kan aankloppen voor wat die nodig heeft. Dus ervoor zorgen dat diegene zijn/haar sociale kaart op orde heeft. (Ondersteuner 2)

De ondersteuner geeft aan dat het ook voor haar soms lastig is om overal een sluitend antwoord op te kunnen geven. Ondersteuners proberen op verschillende manieren grip te krijgen en te houden over de veranderlijkheid van de omgeving, bijvoorbeeld het bijhouden van een sociale kaart, nieuwsbrieven, *social media* en het delen van uitnodigingen en ander nieuws met collega's onderling.

Om elke dag een super actueel beeld te hebben van dat wat er gebeurt, blijft gewoon best wel lastig. Er gebeurt gewoon zoveel en dat is natuurlijk ook heel erg mooi, maar ja ik zou niet zeggen dat wij daar echt helemaal, elke dag helemaal van op de hoogte zijn. Maar je probeert het wel zoveel mogelijk en we hebben ook wel iets als een sociale kaart bijvoorbeeld om in ieder geval dat in beeld te hebben, maar ook dat is best wel veranderlijk. Dus ik zou, we hebben daar vooralsnog niet een heel efficiënt systeem voor. (Ondersteuner 8)

Volgens een aantal respondenten is het echter een illusie om de veranderlijkheid proberen te vatten in een sociale kaart juist vanwege deze beweeglijkheid.

Het is een illusie om alles te vatten in een sociale kaart, want het beweegt zo snel. Want ja die vaste partijen kun je prima op een website zetten en dat je een leuke nieuwsbrief hebt met af en toe van, oh nieuw, leuk nu is er dit. Maar om dat, die behoefte om dat allemaal te bundelen en in een kaart te stoppen is volgens mij niet te doen. (Ondersteuner 1)

Het actueel houden van een sociale kaart is volgens haar niet te doen en zou te veel tijd kosten. Volgens haar is het beter om naar buiten te gaan, kennis te delen en contacten te onderhouden. Het vormen van netwerken is volgens ondersteuners de beste manier om op de hoogte te blijven van veranderingen in de omgeving en om initiatieven optimaal te kunnen verbinden.

Vormen van netwerken

Het is gebleken dat ondersteuners niet over de capaciteit beschikken om alles in de gaten te houden en om volledig op de hoogte te blijven. Om die reden is een goed en actueel netwerk belangrijk. Dit gaat ten eerste over onderlinge netwerken tussen ondersteunende partijen. Deze netwerken worden door ondersteuners omschreven als informele netwerken. Er is geen formeel platform of overleg met als doel dit netwerk te bevorderen. Eerder zien zij elkaar op verschillende bijeenkomsten en activiteiten rondom het thema bewonersinitiatieven.

We komen elkaar ook overal tegen! Op bijeenkomsten en alliantie-overleggen. Of bijvoorbeeld bij het initiatievencafé, of een bijeenkomst in de stad over sociaal makelaarschap of nou ja, je komt de hele tijd al die partijen tegen en dan is Utrecht eigenlijk best klein. (...) Het is best wel informeel eigenlijk, er is bijvoorbeeld geen ondersteuningsoverleg, ook niet binnen een sector ofzo. Partijen weten elkaar gewoon te vinden. (Ondersteuner 1)

Door hier aanwezig te zijn kunnen nieuwe contacten worden gelegd, maar ook connecties versterkt worden tussen al bekende contacten. Een ondersteuner vertelt daarnaast over het onderling contact onderhouden en het delen van nieuwtjes met andere ondersteunende partijen.

Dat hoeft niet heel intensief, maar we weten wel van elkaar dat we er zijn, dan kunnen we initiatieven weer beter doorsturen. Als we een leuke nieuwe campagne zien van hen dan delen wij dat weer, omdat iemand daar misschien wat aan kan hebben. (Ondersteuner 2)

Deze informele bekendheid creëert korte lijntjes en kan eraan bijdragen dat de juiste partijen sneller bij een bewonersinitiatief kunnen worden betrokken. Naast persoonlijke bekendheid en weten wat er speelt, zorgt dit ervoor dat men bekend is met elkaars rollen en verantwoordelijkheden.

Ten tweede moeten ondersteuners ook weten wat er onder bewoners in de wijk speelt. Niet alleen ondersteuners vervullen een grote rol in het vormen van netwerken, verbinders zijn ook terug te

vinden in de wijk. In iedere wijk zijn sleutelfiguren. Zij zijn de ogen en de oren in de wijk en mits contact met deze mensen onderhouden wordt, kunnen het ook de ogen en oren van de ondersteuners zijn. Wederom gaat het hier om het bijwonen van bijeenkomsten. Deze netwerken komen vooral samen op buurtfeesten en andere activiteiten, georganiseerd door bewoners. Deze momenten bieden mogelijkheid tot ontmoeting en verbinding.

In de verbinding met andere partijen is het belangrijk om te weten en aan elkaar te vertellen wie wat doet. Ook voor bewoners is dit goed, zij moeten de weg weten. Bij wie kan ik terecht? (Observatie 05-04-2017)

Zo wordt niet alleen het eigen netwerk vergroot, maar ook het netwerk van bewoners. Tevens zorgt het voor een grotere bekendheid van ondersteuners in de wijk. Deze informele bekendheid met elkaar creëert korte lijntjes en kan eraan bijdragen dat mensen sneller contact opnemen met de betreffende ondersteuner wanneer zij een vraag hebben. De uitdaging voor de verbinder ligt dus wederom in het dichtbij en aanwezig zijn.

Goede binders zijn volgens respondenten op de hoogte van deze netwerken en zoeken dit ook proactief op. Door het informele en persoonlijke contact binnen dit netwerk blijven ondersteuners op de hoogte en vormen deze ondersteuners een keten van binders die de afstand tussen bewoners, initiatieven, ondersteunende partijen en de overheid overbruggen.

4.5 Samenvattend

Zowel initiatiefnemers als ondersteuners erkennen het belang of zelfs de noodzaak van het ondersteunen van bewonersinitiatieven. Echter, de manier waarop respondenten betekenis geven aan de invulling van ondersteuning en de rol van de ondersteuner varieert. In dit hoofdstuk zijn drie verschillende vormen van ondersteuning besproken die uit de data naar voren komen. Ten eerste vraagt het nemen van initiatief om bepaalde kennis en vaardigheden, waarvan het niet altijd vanzelfsprekend is dat bewoners hier zelf over beschikken. Respondenten zien daarom een belangrijke taak in het begeleiden van initiatiefnemers. Zij ervaren daarbij een spanning tussen betrokkenheid, nabijheid en flexibiliteit aan de ene kant en anderzijds een zekere mate van tijdelijkheid, afstandelijkheid en een gebrek aan handelingsruimte. Ten tweede spreken respondenten over samenwerken als vorm van ondersteuning. In de samenwerking tussen initiatiefnemers en ondersteuners staat het werken aan dezelfde doelen en een wederzijdse en gelijkwaardige relatie centraal. Echter wordt dit in de praktijk niet altijd zo ervaren. Dit komt ten eerste voort uit het bestaan van ongelijke verhoudingen: de één is vrijwilliger en de ander professional. Daarnaast vervagen de grenzen tussen initiatiefnemers en ondersteuners, wat resulteert in een gevoel van concurrentie. Tenslotte bevinden initiatiefnemers en ondersteuners zich in een complexe en dynamische omgeving. Verbindingen rondom een bewonersinitiatief vormen een grote meerwaarde voor het ontwikkelen van initiatief en de impact die zij kunnen maken in de wijk. Ondersteuners moeten in staat zijn om door verschillende werelden te bewegen en netwerken te onderhouden. Deze verschillende vormen van ondersteuning sluiten elkaar echter niet uit en kunnen naast elkaar bestaan of elkaar afwisselen. Waar in het ene geval begeleiden het best passend is, betekent het in het andere geval samen optrekken en het zoeken naar een complementaire rol. Dat kan zelfs bij een en hetzelfde initiatief in de tijd verschuiven.

5 ANALYSE

In hoofdstuk 4 heb ik de belangrijkste bevindingen uit de data besproken. Hieruit kwam naar voren dat betrokken actoren verschillende betekenissen geven aan de ondersteuning van bewonersinitiatieven. Daarnaast ervaren zij spanningen en belemmeringen in de interactie tussen ondersteuners en initiatiefnemers. In dit hoofdstuk presenteer ik een analyse van de bevindingen als aanzet tot het beantwoorden van mijn onderzoeksvraag. Hier wordt de koppeling gemaakt tussen de bevindingen en de concepten die in het theoretisch kader uiteen zijn gezet. Ik pas daarbij de inzichten uit de institutionele logica benadering toe op het handelen van en de interactie tussen betrokken actoren in de ondersteuning van bewonersinitiatieven. Door betekenissen te analyseren aan de hand van de institutionele logica benadering wordt er bekeken hoe de staatslogica en de *community* logica zich tot elkaar verhouden vanuit het perspectief van zowel ondersteuners als initiatiefnemers. Het is daarbij de vraag hoe betrokken actoren spanningen tussen de strijdige logica's ervaren en met elkaar verbinden. In paragraaf 5.1 bespreek ik hoe de staatslogica tot uiting komt in de ondersteuning van bewonersinitiatieven. Vervolgens stel ik in paragraaf 5.2 dat het handelen en organiseren van bewoners gevormd wordt door een *community* logica. Tenslotte beargumenteer ik in paragraaf 5.3 dat initiatiefnemers en ondersteuners op drie verschillende manieren omgaan met de strijdige logica's in de omgeving: het aanpassen per situatie, het werken aan gemeenschappelijke doelstellingen en het bewegen door verschillende werelden.

5.1 Staatslogica in de ondersteuning van bewonersinitiatieven

Het gedrag en handelen van betrokken actoren in de ondersteuning van bewonersinitiatieven worden beïnvloed door waarden, normen, regels en overtuigingen vanuit de omgeving. Op verschillende wijzen komt uit de bevindingen naar voren dat de ondersteuning van bewonersinitiatieven is ingericht vanuit een staatslogica en dat dit invloed heeft op de manier waarop ondersteuners handelen en betekenis geven aan de ondersteuning van bewonersinitiatieven. Thornton en Ocasio (2008) beschrijven dat iedere institutionele orde, in dit geval de staat, beschikt over een centrale logica, welke als het ware de spelregels vormt voor gedrag binnen en tussen organisaties (Thornton & Ocasio, 2008; Kraatz & Block, 2008; Garud, 2007). Aangezien de ondersteuning van bewonersinitiatieven grotendeels is opgezet vanuit de lokale overheid, worden ondersteuners in hun dagelijkse werkzaamheden met name beïnvloed door de staatslogica. De staatslogica omvat volgens respondenten alle doelstellingen, taken, structuren, regels, procedures en verantwoordelijkheden die voortkomen uit beleidsprogramma's. Zo geven respondenten aan dat zij in hun dagelijkse werkzaamheden veel te maken hebben met het volgen van regels, het behalen van resultaten en het afleggen van verantwoording. Deze benadering van ondersteuning komt overeen met een meer instrumentele benadering die Oude Vrielink en van de Wijdeven (2011) onderscheiden als het gaat om de rollen die professionals kunnen innemen in de ondersteuning van bewonersinitiatieven. In relatie tot initiatiefnemers omschrijven zij de instrumentele rol als het aanvullen en bijsturen van plannen van de initiatiefnemers, zonder het initiatief over te nemen.

Opvallend is dat respondenten, met name ondersteuners, vaak de term systeemwereld gebruiken als zij spreken over bovenstaande uitingen van de staatslogica. In de literatuur staat de systeemwereld tegenover de leefwereld en worden deze gedefinieerd aan de hand van een spanningsveld tussen procedures en stabiliteit versus de praktijk en flexibiliteit (Hees & Verweel, 2006). Hoewel Huygen et al. (2012) stellen dat deze kloof niet langer voldoet als we uitgaan van een netwerkmaatschappij,

blijkt dat dit onderscheid door ondersteuners en initiatiefnemers nog altijd wordt gemaakt en benoemd.

5.2 Community logica in de ondersteuning van bewonersinitiatieven

Waar ondersteuners voornamelijk beïnvloed worden door een meer staatsgerichte manier van denken en organiseren, is het gedrag van bewoners met name gebaseerd op een *community* logica. Het ontstaan en ontwikkelen van bewonersinitiatieven is een proces dat zich kenmerkt door mensen die elkaar vinden en zich organiseren rondom een probleem, belang of ideaal. (Huygen et al., 2012; Denters et al., 2013; Oude Vrielink & van de Wijdeven, 2011; van Houwelingen et al., 2014). Dit proces staat in het denken en handelen vanuit netwerken centraal. Boutellier (2014) stelt dat in netwerkstructuren zich een nieuwe vorm van samenleven ontwikkelt, bestaande uit knooppunten en daartussen relaties. Hij beschrijft dat ondanks de individualisering, de onderlinge verbondenheid van actoren is toegenomen. Dit komt ook naar voren in de bevindingen waarin relaties in de buurt door respondenten worden omschreven als vertrouwensrelaties, waarin betrokkenheid en nabijheid centraal staan. Daarnaast wordt deze vorm van sociale ordening volgens Boutellier (2014) gekenmerkt door improvisatie en flexibiliteit, welke moeilijk valt te plannen of te voorspellen. Ook de ontwikkeling van bewonersinitiatieven blijkt zich doorgaans op een organische wijze te bewegen. Zo kan een initiatief tot bloei komen als er toevallig een bewoner aanhaakt met de juiste kennis en vaardigheden of als opeens een locatie beschikbaar komt die voldoet aan de eisen. Huygen et al. (2012) beschrijven de manier waarop zelforganisatie vorm krijgt als het zoeken naar en ontwikkelen van samenhang en de totstandkoming van verbindingen. Voorafgaand hieraan staat daarom vaak niet vast wat het resultaat precies zal zijn. Het groeit en vormt zich gaandeweg. Zo kan een onverwachts idee uitgroeien tot iets groots of leiden tot creatieve oplossingen voor een gevoeld probleem. Uit de bevindingen blijkt echter dat dit ook de andere kant op kan werken. De kwetsbaarheid van zelforganisatie komt tot uiting als een subsidie of locatie plots wegvalt of als een belangrijke trekker van een initiatief plotseling moet stoppen door bijvoorbeeld problemen in de thuissituatie. Een meer persoonlijke benadering van ondersteuning sluit beter aan op de *community* logica van bewoners. Deze benadering wordt gekenmerkt door nabijheid en persoonlijk contact en stelt het perspectief van bewoners centraal (Oude Vrielink & van de Wijdeven, 2011).

5.3 Omgaan met strijdige logica's

In de ondersteuning van bewonersinitiatieven lijkt sprake te zijn van een meer staatsgerichte manier van denken en organiseren, terwijl de initiatiefnemers handelen vanuit een meer *community* gerichte manier van denken en organiseren. Het brengt deze actoren in een complexe institutionele omgeving, bestaande uit strijdige logica's (Kraatz & Block, 2008; Reay & Hinings, 2009). Het handelen vanuit verschillende logica's leidt tot paradoxale situaties in de interactie tussen ondersteuners en initiatiefnemers. Een voorbeeld hiervan is de spanning tussen behouden van gepaste afstand en de initiatiefnemer ruimte geven, maar tegelijkertijd betrokkenheid tonen en dichtbij het initiatief staan. De ondersteuner moet immers de initiatiefnemer snel bij kunnen staan wanneer er iets mis dreigt te gaan. In het theoretisch kader zijn paradoxen omschreven als: *“Contradictory yet interrelated elements (dualities) that exist simultaneously and persist over time; such elements seem logical when considered in isolation, but irrational, inconsistent, and absurd when juxtaposed”* (Lewis & Smith, 2011: 387). Het paradox perspectief gaat uit van de mogelijkheid om op simultane wijze om te gaan met spanningen, waarbij gehandeld kan worden vanuit beide logica's (Lewis & Smith, 2014). In de

ondersteuning van bewonersinitiatieven onderscheid ik drie verschillende manieren waarop betrokken actoren omgaan met spanningsvelden en strijdige logica's in de omgeving.

Aanpassen per situatie

Ten eerste gebruiken ondersteuners het afwisselen of combineren van verschillende logica's op basis van de context. Ondersteuners bepalen hun aanpak op basis van de situaties die zich voordoen en passen zich daarop aan (Binder, 2007). Waar de structuur en taken van ondersteuning voornamelijk worden gevormd door een staatslogica, proberen veel ondersteuners een eigen invulling te geven aan hun werkzaamheden. Uit de bevindingen blijkt dat ondersteuners steeds meer aandacht krijgen voor het belang van persoonlijke ontwikkeling, persoonlijk contact en nabijheid om beter aan te kunnen sluiten bij de leefwereld van bewoners. Ook Oude Vrielink en van de Wijdeven (2011) zien een meer persoonlijke benadering als een waardevolle aanvulling op de meer gangbare, instrumentele benadering. Een persoonlijke benadering geeft volgens hen voeding aan een capaciteitsgerichte wijkaanpak, die het ontwikkelen en aanspreken van potenties, vaardigheden en kwaliteiten van mensen tot inzet heeft (Oude Vrielink & van de Wijdeven, 2011). Het combineren van een instrumentele benadering en een meer persoonlijke benadering vraagt echter om het verbinden van verschillende logica's. Een aantal ondersteuners geeft bijvoorbeeld aan dat zij ondanks de gewenste gepaste afstand, per casus bekijken en bespreken waar dat initiatief op dat moment de meeste behoefte aan heeft en wat het beste past. Dit is volgens respondenten noodzakelijk, omdat geen enkel bewonersinitiatief hetzelfde is. Ondersteuners geven aan dat alleen geleerd kan worden door te doen en te ervaren en dat daar geen standaardregels op toepasbaar zijn. Dit komt overeen met Huygen et al. (2012) die stellen dat bij zelforganisatie elke situatie anders is, afhankelijk van een samenloop van omstandigheden. Er bestaat volgens hen daarom geen blauwdruk voor het ondersteunen van bewonersinitiatieven. Het bekijken en bespreken wat het beste past per situatie kan daarmee vergeleken worden met de door Huygen et al. (2012) genoemde responsiviteit. Deze responsiviteit biedt de mogelijkheid om ondersteuning te bieden aan het realiseren wat initiatiefnemers zelf belangrijk vinden en kan volgens Oude Vrielink en van de Wijdeven (2011) daarmee bijdragen aan *crowding in citizenship*.

Ondanks deze mate van handelingsruimte blijven interne en externe spanningen en knelpunten ontstaan. Een voorbeeld hiervan is het werken in een opdracht met vooraf gestelde kaders en doelstellingen. Zowel ondersteuners als initiatiefnemers geven aan dat dit de nabijheid en betrokkenheid in de weg staat, omdat het ondersteuners minder de gelegenheid biedt om met een open houding de wijk in te gaan. Het laat zien dat het voor ondersteuners in sommige situaties lastig blijft om tegelijkertijd aandacht te geven aan beide polen van het spanningsveld, vanwege diepgewortelde referentiekaders (Smith 2014). Het afwisselen van logica's op basis van de context of situatie vraagt dus om aanpassingsvermogen en een houding van professionals waarbij zij de ruimte benutten om afwegingen te maken tussen de verschillende logica's. Soms met nadruk op eigen uitgangspunten en soms door gebruik te maken van de werkwijze of zienswijze van bewonersinitiatieven (Binder 2007).

Gemeenschappelijke doelstellingen

Een tweede manier waarop betrokken actoren omgaan met strijdige logica's in de omgeving is het verbinden op basis van gemeenschappelijke doelstellingen (Reay & Hinings, 2009). Deze manier van het managen van strijdige logica's wordt met name gebruikt bij de samenwerking tussen ondersteuners en initiatiefnemers, waarbij beide partijen op zoek moeten gaan naar een

middenweg. Initiatiefnemers geven bijvoorbeeld aan dat zij ervoor openstaan om op zoek te gaan naar situaties en doelstellingen, waaruit beide partijen iets kunnen halen, ook als dat betekent dat zij zich moeten aanpassen. Op deze manier wordt er geprobeerd gelijktijdig te handelen naar beide polen van het spanningsveld, in plaats van deze als wederzijds uitsluitend te zien (Reay & Hinings, 2009; Lewis & Smith, 2014). Hoewel de staatslogica en de *community* logica compleet tegenover elkaar lijken te staan, streven beide naar meer kracht en eigenaarschap bij bewoners, het slagen van het bewonersinitiatief en het ontwikkelen van de wijk of buurt. De grote verschillen zitten voornamelijk in de achterliggende reden en de manier waarop dit doel bereikt kan worden. Het gezamenlijk vormgeven van doelstellingen maakt het volgens Reay en Hinings (2009) mogelijk tot nieuwe institutionele overeenstemmingen te komen, waarbij meer dan één logica het gedrag van actoren binnen een institutioneel veld leiden. Tevens erkennen respondenten dat dit kan leiden tot een versterking aan beide kanten.

Toch blijft dit in de praktijk moeilijk te bewerkstelligen. Zo geven initiatiefnemers aan dat ondanks het samenwerken aan gezamenlijke doelstellingen, de ongelijke verhoudingen en een gevoel van concurrentie de samenwerking in de weg staan. Uit de bevindingen blijkt dat het bereiken van complementariteit, afstemming en samenwerking alleen mogelijk is als er sprake is van een wederzijdse relatie, waarbij initiatiefnemers worden gezien als gelijkwaardige samenwerkingspartners. Daarnaast moet het duidelijk zijn wie welke rol inneemt in de wijk en waar welke verantwoordelijkheid ligt.

Bewegen door verschillende werelden

Hoewel ondersteuners niet lijken te kunnen ontsnappen aan de institutionele complexiteit, beschikken zij wel over de mogelijkheid om een meer overkoepelende positie in te nemen en strijdige logica's aan elkaar te verbinden. Om de leefwereld en *community* logica van bewoners te verbinden aan de systeemwereld en staatslogica van instanties, benadrukken ondersteuners ten slotte dat het noodzakelijk is om te kunnen bewegen door verschillende werelden. Oude Vrieling en van de Wijdeven (2011) onderscheiden twee rollen die ondersteuners kunnen vervullen in relatie tot de institutionele omgeving. Ten eerste noemen zij het institutioneel verbinden van personen en instanties die van belang kunnen zijn voor de ondersteuning van een initiatief. Hierdoor creëert de ondersteuner een optimale institutionele infrastructuur rond initiatieven in een wijk, waardoor deze niet belemmerd worden door verkokering of niet goed op elkaar aansluitende logica's. Ten tweede spreken ze over het vitaliseren van de wijkgemeenschap, waarbij ondersteuners proberen om de buurt of wijk bij bestaande initiatieven te betrekken. Uit de bevindingen blijkt dat ondersteuners proberen beide rollen te vervullen, door middel van het werken in informele netwerken. Respondenten spreken in dit verband over het creëren van een vruchtbare en duurzame voedingsbodem voor bewonersinitiatieven. Aan de ene kant bewegen zij zich in de netwerken van ondersteunende partijen en instanties. Deze informele bekendheid creëert korte lijntjes en kan eraan bijdragen dat de juiste partijen sneller bij een bewonersinitiatief kunnen worden betrokken. Zodoende wordt een informele institutionele infrastructuur gevormd die bewonersinitiatieven makkelijker toegang weet te bieden bij relevante instanties. Het vraagt om naamsbekendheid en pro-activiteit in het zoeken van contact met andere instanties die bewonersinitiatieven wat te bieden hebben of andersom. Daarnaast zijn zij aanwezig en actief in de netwerken van bewoners, waardoor zij op de hoogte blijven van wat er speelt in de wijk en waardoor zij dichtbij de bewoners staan. Voor beide netwerken geldt dat naast persoonlijke bekendheid, het van belang is dat ondersteuners echt

begrip hebben voor de beleving, werkwijze, overtuigingen en afwegingen van de ander. Het inzicht in elkaars wereld en logica versoepelen de interactie en samenwerking en geven mogelijkheid tot het verbinden van de logica's.

5.4 Samenvattend

Door de bevindingen te analyseren aan de hand van de institutionele logica benadering is bekeken hoe de staatslogica en de *community* logica zich tot elkaar verhouden vanuit het perspectief van zowel ondersteuners als initiatiefnemers. Waar ondersteuners voornamelijk handelen vanuit een staatslogica, handelen initiatiefnemers vanuit een meer *community* gerichte manier van denken en organiseren. Initiatiefnemers en ondersteuners gaan in hun interactie met elkaar op verschillende manieren om met deze institutionele complexiteit en proberen daarin verbindingen te leggen tussen de strijdige logica's. Ten eerste proberen ondersteuners strijdige logica's af te wisselen of te combineren aan de hand van wat op dat moment het beste past. Hiermee proberen zij een instrumentele benadering te combineren met een meer persoonlijke benadering om aansluiting te vinden bij de leefwereld van bewoners. Ondanks de eigen invulling die zij geven aan hun werkzaamheden door middel van responsiviteit, blijven zij te maken krijgen met spanningen, veroorzaakt door de strijdige logica's. In de samenwerking tussen initiatiefnemers en ondersteuners proberen betrokken actoren op zoek te gaan naar manieren om te handelen naar beide polen van het spanningsveld. Het gezamenlijk vormgeven van doelstellingen kan leiden tot een versterking aan beide kanten. Dit geldt echter alleen als er sprake is van een wederzijdse relatie en er duidelijkheid bestaat over elkaars rollen en verantwoordelijkheden. Ten slotte leggen respondenten de nadruk op het belang van het vermogen om door verschillende werelden en netwerken te bewegen. Hieruit blijkt dat begrip en inzicht in elkaars beleving, werkwijze en overtuigingen, mogelijkheden bieden om strijdige logica's met elkaar te verbinden.

6 CONCLUSIE

In dit laatste hoofdstuk vat ik de belangrijkste conclusies van dit onderzoek samen en geef ik op die manier antwoord op de onderzoeksvraag (in par. 6.1). Vervolgens ga ik in paragraaf 6.2 in op suggesties voor mogelijk vervolgonderzoek. In paragraaf 6.3 doe ik ten slotte op basis van de conclusies een aantal concrete aanbevelingen voor zowel de gemeente Utrecht als de professionals die werkzaam zijn in dit veld (6.3).

6.1 Conclusie

Dit onderzoeksrapport begon met een schets van de ontwikkelingen rondom de ondersteuning van bewonersinitiatieven. Hieruit bleek dat de politiek-maatschappelijke verhoudingen in verandering zijn, waarbij bewoners steeds meer verantwoordelijkheid en eigenaarschap krijgen en nemen. Een manier waarop bewoners zich inzetten voor elkaar en voor hun leefomgeving door middel van bewonersinitiatief. Vooral lokale overheden en maatschappelijke organisaties zetten zich in om het nemen en ontwikkelen van initiatief te stimuleren en te ondersteunen. Zij zijn werkenderwijs op zoek naar manieren om dit zo optimaal mogelijk te kunnen doen. De ondersteuning van bewonersinitiatieven kan daarnaast omschreven worden als een complexe institutionele omgeving, die mogelijk kan leiden tot spanningen in de interactie tussen initiatiefnemers en ondersteuners. Om inzicht te krijgen in de betekenis die zowel ondersteuners als initiatiefnemers geven aan de ondersteuning van bewonersinitiatieven en strijdige logica's in de omgeving, stond in dit rapport de volgende onderzoeksvraag centraal:

Hoe geven initiatiefnemers en ondersteuners in de Utrechtse wijk Noordwest betekenis aan de ondersteuning van bewonersinitiatieven binnen een complexe institutionele omgeving?

Uit de bevindingen blijkt dat zowel initiatiefnemers als ondersteuners het belang of zelfs de noodzaak erkennen van het ondersteunen van bewonersinitiatieven. Daarnaast zijn er drie verschillende vormen van ondersteuning naar voren gekomen die ieder een andere invulling geven aan ondersteuning en de interactie tussen de initiatiefnemer en ondersteuner.

De eerste vorm is het begeleiden van bewonersinitiatieven. Het nemen van initiatief vraagt om bepaalde kennis en vaardigheden, waarvan het niet altijd vanzelfsprekend is dat bewoners hier zelf over beschikken. Respondenten zien daarom een belangrijke taak in het begeleiden van initiatiefnemers. Zij ervaren daarbij een spanning tussen betrokkenheid, nabijheid en flexibiliteit aan de ene kant en anderzijds een zekere mate van tijdelijkheid, afstandelijkheid en een gebrek aan handelingsruimte. Ten tweede spreken respondenten over samenwerken als vorm van ondersteuning. In de samenwerking tussen initiatiefnemers en ondersteuners staat een wederzijdse en gelijkwaardige relatie centraal. Echter, dit wordt in de praktijk niet altijd zo ervaren door het bestaan van ongelijke verhoudingen en een gevoel van concurrentie. Als laatste kan verbinden gezien worden als een vorm van ondersteuning. Verbindingen rondom een bewonersinitiatief vormen een grote meerwaarde voor het ontwikkelen van initiatief en de impact die deze kunnen maken in de wijk. Initiatiefnemers en ondersteuners bevinden zich in een complexe en dynamische omgeving, waardoor ondersteuners in staat moeten zijn om door verschillende werelden te bewegen en netwerken te onderhouden.

Hoewel de verschillende vormen van ondersteuning apart zijn omschreven, kunnen deze elkaar in de praktijk aanvullen of afwisselen. Waar in het ene geval begeleiden het beste past, betekent het in het andere geval samen optrekken en zoeken naar een complementaire rol. Dat kan zelfs bij een en hetzelfde initiatief in de tijd verschuiven.

Door de bevindingen te analyseren aan de hand van de institutionele logica benadering is bekeken hoe de staatslogica en de *community* logica zich tot elkaar verhouden vanuit het perspectief van zowel ondersteuners als initiatiefnemers. Waar ondersteuners voornamelijk handelen vanuit een staatslogica, handelen initiatiefnemers vanuit een meer *community* gerichte manier van denken en organiseren. Initiatiefnemers en ondersteuners gaan in hun interactie met elkaar op verschillende manieren om met deze institutionele complexiteit en proberen daarin verbindingen te leggen tussen de strijdige logica's.

Ten eerste proberen ondersteuners strijdige logica's af te wisselen of te combineren aan de hand van wat op dat moment het beste past. Zij proberen een instrumentele benadering te combineren met een meer persoonlijke benadering om aansluiting te vinden bij de leefwereld van bewoners. Ondersteuners beschikken hierbij over een zekere mate van handelingsruimte om een eigen invulling te geven aan hun werkzaamheden. Echter, zij kunnen niet volledig ontsnappen aan de spanningen veroorzaakt door strijdige logica's. Daarnaast proberen zowel ondersteuners als initiatiefnemers in samenwerking op zoek te gaan naar gemeenschappelijke doelstellingen. Dit maakt het mogelijk om te handelen naar beide polen van het spanningsveld en kan resulteren in positieve uitkomsten voor beide partijen. Maar dat is alleen mogelijk als er sprake is van een wederzijdse relatie en als er duidelijkheid bestaat over elkaars rollen en verantwoordelijkheden. Tenslotte leggen respondenten de nadruk op het belang van het vermogen om door verschillende werelden te bewegen. Hieruit blijkt dat begrip en inzicht in elkaars beleving, werkwijze en overtuigingen, mogelijkheden bieden om strijdige logica's met elkaar te verbinden.

Over het algemeen kan geconcludeerd worden dat zowel ondersteuners als initiatiefnemers zich bevinden in een complexe institutionele omgeving. De strijdige logica's in de omgeving komen tot uiting in de dagelijkse interacties tussen de betrokken actoren, waarbij zij moeten voldoen aan tegenstrijdige vragen. Ik beargumenteer dat in het handelen van individuen een eigen invulling wordt gegeven aan de institutionele complexiteit en dat de betrokken actoren op verschillende manieren omgaan met de rivaliteit tussen logica's. Hier lijkt een belangrijke rol weggelegd voor ondersteuners, waarvan verwacht wordt dat zij over het vermogen beschikken om te bewegen door beide werelden en deze met elkaar weet te verbinden. Echter, door diepgewortelde referentiekaders blijven ook ondersteuners spanningen ervaren in de complexe institutionele omgeving.

6.2 Suggesties vervolgonderzoek

Er kunnen enkele richtingen voor vervolgonderzoek aangegeven worden. In dit onderzoek heb ik me gericht op het bestuderen van meerdere perspectieven om een breed inzicht te verkrijgen in de betekenissen van de ondersteuning van bewonersinitiatieven en de institutionele complexiteit. Uit mijn bevindingen blijkt dat vooral de positie van ondersteuners cruciaal is in het hanteerbaar maken van spanningen. Ondersteuners hebben in hun dagelijkse werkzaamheden te maken met strijdige logica's en er heerst de verwachting dat zij over het vermogen beschikken om naar beide logica's te handelen en deze met elkaar te verbinden. Vervolgonderzoek is nodig om een verdiepend inzicht in deze positie te verkrijgen.

Daarnaast is het mogelijk interessant om bewonersinitiatieven te onderzoeken die minder te maken hebben met ondersteunende partijen of de gemeente Utrecht. Door in mijn respondentenselectie gebruik te maken van bestaande contacten vanuit de gemeente Utrecht en de sneeuwbalmethoden, ben ik met name in contact gekomen met bewonersinitiatieven die erg zichtbaar en bekend zijn in de wijk en bij ondersteunende organisaties. Een interessante vraag is hoe meer onafhankelijke bewonersinitiatieven de institutionele omgeving ervaren en hoe de initiatiefnemers zich daarin bewegen.

Tot slot kan het interessant zijn om het thema netwerkend werken vanuit het perspectief van de lokale overheid verder uit te diepen. Gezien de huidige netwerksamenleving, lijkt het wenselijk dat ook gemeenten steeds meer het netwerken eigen maken. Je kunt je daarbij afvragen in hoeverre dit al gebeurt, welke spanningen zo'n verschuiving met zich meebrengt en wat dit betekent voor organisatieprocessen en -structuren en het werk van ambtenaren.

6.2 Aanbevelingen

Op basis van de bevindingen en analyse kan ik enkele aanbevelingen doen aan de gemeente Utrecht en professionals die zich bezighouden met de ondersteuning van bewonersinitiatieven. In deze paragraaf bespreek ik de praktische implicaties van dit onderzoek en doe ik concrete aanbevelingen.

1. Ruimte geven en nemen

Zowel in de literatuur als in de uitkomsten van dit onderzoek komt naar voren dat maatwerk en aansluiten bij de leefwereld van bewoners van groot belang zijn bij de ondersteuning van bewonersinitiatieven. Respondenten spreken over het centraal stellen van de waarden en principes, het erkennen en accepteren van diversiteit en het aansluiten bij de fase van het bewonersinitiatief. Daarnaast wijzen respondenten op het belang van nabijheid, zoals het aanwezig zijn op belangrijke plekken en activiteiten in de buurt, en betrokkenheid, bijvoorbeeld in de vorm van persoonlijk contact. Aansluiten bij het initiatief en verbinding maken met de leefwereld van bewoners kan volgens de literatuur bijdragen aan *crowding in citizenship*: de insluiting van burgerschap doordat intrinsieke motivaties van bewoners worden ondersteund (Oude Vrielink & van de Wijdeven). Maar de bevindingen lieten ook zien dat ondersteuners een spanning ervaren tussen het werken in een vaste opdracht en de ruimte en flexibiliteit om goed aan te sluiten bij het initiatief. Aan de ene kant vraag dit om meer ruimte voor ondersteuners om aanwezig te zijn met een open houding, zonder dat dit meteen resultaten op moet leveren. Aan de andere kant is het ook belangrijk dat ondersteuners zelf die ruimte nemen waar ze die al hebben. Dit vraagt echter om een zeker mate van creativiteit en aanpassingsvermogen om buiten de kaders te denken. Het is daarom belangrijk dat er expliciet wordt uitgesproken dat ondersteuners hier de ruimte voor kunnen en moeten nemen.

2. Bewonersinitiatief als samenwerkingspartner

Ook samenwerken kwam naar voren als een gewenste vorm van ondersteuning, idealiter gekenmerkt door een wederzijdse relatie. Dus: neem initiatiefnemers serieus, creëer win-win situaties en ga op zoek naar manieren om in partnerschap te werken. Ga daarbij uit van wat er al in de wijk speelt en maak gebruik van de kennis, vaardigheden en het netwerk van bewonersinitiatieven. Dat kan bijvoorbeeld door maatschappelijke vraagstukken in de wijk gezamenlijk op te lossen of door de ervaringsdeskundigheid van een bestaand initiatief te gebruiken bij het ontwikkelen van een nieuw initiatief. Het is daarbij wel van belang om rekening te houden met het risico van het overvragen van initiatiefnemers. Er kan niet verwacht worden dat alles door

vrijwilligers opgepakt kan worden, soms is het daarom noodzakelijk om hier een financiële vergoeding tegenover te zetten. Tenslotte is het belangrijk dat dit leeft onder ondersteuners en dat zij hierin een proactieve houding aannemen.

3. De kracht van ontmoeting

De interactie en samenwerking tussen initiatiefnemers en ondersteuners vindt plaats in een complexe en beweeglijke omgeving. Een andere belangrijke vorm van ondersteuning zien respondenten daarom in de kracht van de ontmoeting: door verschillende actoren in die omgeving, initiatieven onderling, bewoners aan initiatieven en initiatieven aan de juiste partijen te verbinden. Een initiatiefneemster geeft bijvoorbeeld aan zij het fantastisch zou vinden om een keer met alle bewonersinitiatieven uit de wijk bij elkaar te komen om te kijken naar de rollen die zij spelen in de wijk, maar ook om kennis uit te wisselen. Volgens haar liggen de verbindingen in de buurt er nog onvoldoende en werken veel bewonersinitiatieven en maatschappelijke organisaties op eigen eilandjes. Faciliteer of organiseer daarom bijeenkomsten waar alle spelers uit het veld bij elkaar komen en elkaar kunnen leren kennen. Op deze manier stimuleer je nieuwe ontmoetingen en versterk je bestaande contacten en relaties. Ook brengt het ondersteuners in de gelegenheid om op de hoogte te blijven van wat er speelt in de wijk. Het bevorderen van de persoonlijke bekendheid en de mogelijkheid bieden tot laagdrempelig, informeel en persoonlijk contact kan daarmee bewoners, bewonersinitiatieven, ondersteuners en andere maatschappelijke organisaties in de wijk dichter bij elkaar brengen.

7 BIBLIOGRAFIE

Binder, A. (2007). For Love and Money: Organizations Creative Responses to Multiple Environmental Logics, *Theory and Society* 36(6), 547 – 571.

Blom, R., Bosdriesz, G., Heijden, J., van Zuylen, J. & Schamp, K. (2010). *Help een burgerinitiatief! De faciliterende ambtenaar. Werkboek met informatie, suggesties en tips voor gemeenteambtenaren die te maken hebben met initiatieven van burgers*. Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Bode, I., Lange, J. & Märker, M. (2016). Caught in organized ambivalence: institutional complexity and its implications in the German hospital sector. *Public Management Review*, 19(4), 1 – 17.

Boeije H. (2012). *Analyseren in kwalitatief onderzoek*. Boom Lemma.

Bokhorst M., Edelenbos J., Koppenjan J. & Oude Vrielink, M. (2015) Burgercoöperaties: speler of speelbal in de nieuwe verhoudingen tussen overheid, markt en samenleving. *Bestuurskunde*, (24)2, 3 – 16.

Boutellier H. (2014). Nieuwe tijden, nieuw bestuur: de WMO in de improvisatiemaatschappij. WMO to go. Verwey-Jonker Instituut

Bryman A. (2006). *Social Research Methods*. Oxford University Press.

Denters S.A.H., Bakker J.H.M., Oude Vrielink M.J. & Boogers M.J.G.J.A. (2013). *Burgerinitiatieven in Overijssel: een inventarisatie*. Universiteit Twente.

Flyvbjerg, B. (2006). Five Misunderstandings About Case-Study Research. *Qualitative Inquiry*, 12(2), 219 – 245.

Garud, R., Hardy, C. & Maquire, S. (2007). Institutional Entrepreneurship as Embedded Agency: An Introduction to the Special Issue. *Organization Studies*, 28(7), 957 – 969.

Gemeente Utrecht (2016). *Ruim baan voor initiatief*. Agenda focus 2016.

Gemeente Utrecht (2015). *Ruim baan voor initiatief*. Agenda focus 2015.

Gemeente Utrecht (2014). *Utrecht maken we samen*. Coalitieakkoord 2014-2018.

Gemeente Utrecht (2014). *Wijkambities Noordwest 2014 - 2018: Onder het motto 'Vreedzaam en leefbaar' werken we aan een levendige en vitale wijk*.

Hees, B. van, & Verweel, P. (2006). *Deframing organization concepts*. Liber.

- Houwelingen P. Van, Boele A. & Dekker P. (2014). *Burgermacht op eigen kracht? Een brede verkenning van ontwikkelingen in burgerparticipatie*. Sociaal Cultureel Planbureau.
- Hurenkamp M., Tonkens E. & Duyvendak J.W. (2006). *Wat burgers bezielt: Een studie naar burgerinitiatieven*. Nicis.
- Huygen A., Marissen E. Van, Boutellier H. (2012). *Conditie voor zelforganisatie*. WMO Kenniscahier. Verwey-Jonker Instituut.
- Kraatz, M. S. & Block, E. S. (2008). Chapter: Organizational Implications of Institutional Pluralism. *The Handbook of Organizational Institutionalism*. Sage Publications.
- Lewis, M W. & Smith, W. K. (2014). Paradox as a metatheoretical perspective: Sharpening the focus and widening the scope. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 50(2), 127 – 149.
- Lipsky, M. (2010). *Street-level Bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. Russel Sage Foundation.
- Oude Vrielink M. & Verhoeven I. (2011). Burgerinitiatieven en de bescheiden overheid. *Beleid en Maatschappij*, 38(4), 377 – 387.
- Oude Vrielink M. & van de Wijdeven T. (2011). Ondersteuning in viere: Zichtlijnen in het faciliteren van burgerinitiatieven in de buurt. *Beleid en Maatschappij*, 38(4), 438 – 455.
- Reay, T. & Hinings, C. R. (2009). Managing the Rivalry of Competing Institutional Logics. *Organization Studies*, 30(6), 629–652.
- Smith, W. K. (2014). Dynamic decision making: A model of senior leaders managing strategic paradoxes. *Academy of Management Journal*, 57(6), 1592-1623.
- Smith, W. K., & Lewis, M. W. (2011). Toward a theory of paradox: A dynamic equilibrium model of organizing. *Academy of Management Review*, 36(2), 381-403.
- Stake R. E. (1995). *The Art of Case Study Research*. Sage Publications.
- Thornton, P. H., Ocasio, W. & Lounsbury, M. (2012). *The Institutional Logics Perspective: A New Approach to Culture, Structure, and Process*. Oxford University Press.
- Thornton, P. H. & Ocasio, W. (2008). Chapter: Institutional Logics. *The Handbook of Organizational Institutionalism*. Sage Publications.
- Tonkens & Verhoeven (2011) Bewonersinitiatieven: partnerschap tussen burgers en overheid. *Beleid en Maatschappij*, 38(4), 419 – 437.

Walt B. De & Walt K. De (2011). *Participant Observation: A Guide for Fieldworkers*. Rowman and Littlefield.

Weick, K.E. (1995). *Sensemaking*. Sage Publications.

Websites

Gemeente Utrecht (2016). *Ruim baan voor initiatief*. Geraadpleegd op 20 augustus 2017: <https://www.utrecht.nl/bestuur-en-organisatie/college-van-b-en-w/utrecht-maken-we-samen/ruim-baan-voor-initiatief/>

Gemeente Utrecht. *Uw initiatief*. Geraadpleegd op 20 augustus 2017: <https://www.utrecht.nl/bestuur-en-organisatie/initiatief-en-invloed/uw-initiatief>

Rijksoverheid (2013). *Kabinet: Overheidsparticipatie bij doe-democratie*. Geraadpleegd op 30 maart 2017: <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2013/07/09/kabinet-overheidsparticipatie-bij-doe-democratie>

Rijksoverheid (2013). *Troonrede 2013*. Geraadpleegd op 30 maart 2017: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/toespraken/2013/09/17/troonrede-2013>

Rijksoverheid (2015). *Decentralisatie van overheidstaken naar gemeenten*. Geraadpleegd op 20 augustus 2017: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/gemeenten/inhoud/decentralisatie-van-overheidstakennaar-gemeenten>

8 BIJLAGEN

[Bijlage I: informatie Noordwest](#)

De wijk in cijfers

	10 Noordwest 2008	2012	Utrecht 2012
Bevolking & wonen			
aantal inwoners ¹	40.139	42.094	322.000
aantal woningen ^{1,2}	18.492	19.556	144.542
Sociaal-economisch			
% werkzoekenden ¹	3,9	3,9	3,6
% huishoudens met bijstand ¹	6,7	5,5	4,6
aantal banen per 100 inwoners	24,8	25,5	73,2
Veiligheid			
% onveilig gevoel in de buurt	42,9	35,4	30,9
% overlast van jongeren	24,9	22,7	20,7
woninginbraak ² (%)	5,8	6,5	5,4
geweld totaal (excl. Huiselijk geweld) ² (%)	6,3	5,4	4,3
Sociale infrastructuur			
rapportcijfer algemeen	6,3	6,5	7,0
buurtoordeel rapportcijfer cohesie	5,3	5,4	5,7
Participatie en communicatie			
% actief in de buurt	22,5	26,5	34,2
% negatieve toekomstverwachi ng buurt	14,1	12,3	13,5
Openbare ruimte & verkeer			
rapportcijfer staat openbare ruimte buurt	5,5	6,0	6,4
% tevreden met parkeergelegenhei d fiets	42,4	44,7	53,1
% tevreden met parkeergelegenhei d auto	48,9	52,4	51,7
% tevreden met verkeersveiligheid	36,3	39,8	46,9

¹ per 1 januari 2009 & 2013 | ² cijfers 2010 & 2012

³ definitie per 1 januari 2013 gewijzigd, zie ook de bijlage

Bron: Wijkambities Noordwest 2014 – 2018



Subwijken en buurten van Noordwest

Bron: Wijkambities Noordwest 2014 – 2018

Bijlage II: topiclijst ondersteuners

Introductie onderzoeker

- Voorstellen
- Mijn onderzoek
- Vorm gesprek
- Anonimiseren en toestemming vragen voor opname

Introductie respondent

- Voorstellen
- Organisatie

Ervaring ondersteuning

- Waarom ondersteuning
- Totstandkoming ondersteuning
- Locatie van ondersteuning
- Ondersteuning in de praktijk
- Vormen van ondersteuning
- Verloop ondersteuning
- Beëindiging ondersteuning
- Resultaat van ondersteuning

Interactie

- Contact met initiatiefnemers
- Verhouding initiatiefnemer en ondersteuner
- Maken van afspraken
- Ontmoetingsplaatsen
- Verwachting rol ondersteuner
- Grenzen van ondersteuning
- Eigenaarschap

Omgeving

- De wijk/buurt
- Sociale netwerk initiatief
- Ondersteuningsstructuur
- Verbindingen (gemeente/wijkbureau/sociaal makelaars/ andere ondersteuners)
- Leefwereld en systeemwereld

Behoeftes

- Wensen in ondersteuning
- Aansluiting vormen en kanalen van ondersteuning
- Succesfactoren
- Valkuilen

Bijlage III: topiclijst initiatiefnemers

Introductie onderzoeker

- Voorstellen
- Mijn onderzoek
- Vorm gesprek
- Anonimiseren en toestemming vragen voor opname

Introductie respondent

- Voorstellen
- Bewonersinitiatief (geschiedenis, doelstellingen, doelgroep)

Ervaring ondersteuning

- Waarom ondersteuning
- Totstandkoming ondersteuning
- Locatie van ondersteuning
- Ondersteuning in de praktijk
- Vormen van ondersteuning
- Verloop ondersteuning
- Beëindiging ondersteuning
- Resultaat van ondersteuning

Interactie

- Contact tijdens ondersteuning
- Verhouding initiatiefnemer en ondersteuner
- Maken van afspraken
- Ontmoetingsplaatsen
- Verwachting rol ondersteuner
- Grenzen van ondersteuning
- Eigenaarschap

Omgeving

- De wijk/buurt
- Sociale netwerk initiatief
- Inzicht in geboden ondersteuning
- Verbindingen (gemeente/ sociaal makelaars/ wijkbureau/ andere ondersteuners)
- Leefwereld en systeemwereld

Behoeftes

- Wensen in ondersteuning
- Aansluiting vormen en kanalen van ondersteuning
- Succesfactoren
- Valkuilen