



PAK AAN!



EVALUATIERAPPORT

2018-augustus 2019

UITGEVOERD DOOR

MANOUK UIJTDEHAAG

In opdracht van: de gemeente Zwijndrecht
afdeling Realisatie

BEGELEID DOOR

BARRY HUZEN



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

1. Inleiding

U leest de evaluatie van PAK AAN! over de periode 2018 tot 1 augustus 2019. De laatste evaluatie is uitgebracht op januari 2018. In 2018 en 2019 is er door de Raad jaarlijks € 40.000 beschikbaar gesteld voor de inzet van één initiatievenmakelaar. De evaluatie zal kijken naar de algehele effecten van PAK AAN! en mogelijkheden voor doorontwikkeling. In het onderzoek stonden de volgende vragen centraal:

Wat is het effect van PAK AAN! geweest in 2018-2019, onder meer ten opzichte van de doelstellingen die zijn gesteld? En hoe is dit effect bereikt?

Uit deze evaluatie komen aanbevelingen voor de doorontwikkeling van PAK AAN!. Ook bevat de evaluatie een advies voor het herformuleren van de doelstellingen en spelregels van PAK AAN!.

Methode

Voor deze evaluatie is gebruik gemaakt van:

- gesprekken met collega's en de initiatiefmakelaars,
- observaties,
- kwantitatieve gegevens uit de interviews met initiatiefnemers (zie bijlage ..),
- administratieve gegevens van de initiatiefmakelaars,
- gebruiks-en-bezoekgegevens van social media en de website
- een enquête die via het bewonerspanel van het Onderzoekscentrum Drechtsteden (OCD) uitgezet is en ingevuld door 408 Zwijndrechtenaren.

Er is geen 0-meting geweest met dezelfde onderzoeksvragen aan het begin van de onderzoeksperiode.

In de volgende hoofdstukken wordt u meegenomen door:

- Het ontstaan van PAK AAN!
- De evolutie van de doelstellingen van PAK AAN!
- De doelstellingen en de operationalisering van de doelstelling in de spelregels.
- De manier waarop PAK AAN! past binnen de organisatie en ontwikkelingen binnen de organisatie.
- Hoe PAK AAN! inwoners activeert en inspireert tot het nemen van initiatief en welk potentieel hier nog voor is.
- Hoe inwoners bij PAK AAN! terecht (kunnen) komen.
- Hoe inwonersinitiatieven door PAK AAN! ondersteund worden.
- Het effect dat inwonersinitiatieven hebben.
- De middelen die gebruikt worden door PAK AAN! om inwonersinitiatieven te ondersteunen.



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

Inhoud

1. Inleiding	2
2. Het ontstaan van PAK AAN! en verwachting van inwoners in 2019	5
2.1 Samenlevingsgericht werken	5
2.2 Right to Challenge	5
2.3 Inwonersinitiatieven	5
2.4 Behoeftte in de samenleving anno 2019	6
3. Doelstellingen	7
3.1 Evolutie van doelstellingen	7
3.2 Analyse van de evolutie van doelstellingen	10
3.3 Conclusie en advies doelstellingen	12
4. Aansluiting bij organisatie brede ontwikkelingen	16
4.1 Raadsprogramma	16
4.2 Subsidies en andere financiële vergoedingen	17
4.3 Omgevingswet	19
4.4 Conclusie aansluiting gemeentebrede ontwikkelingen	20
5. Het activeren en inspireren van inwoners voor het nemen van initiatief	21
5.1 Het activeren van inwoners	21
5.2 Wat beweegt initiatiefnemers?	21
5.3 Ideeën voor Zwijndrecht – potentieel voor initiatieven	22
5.4 Bereidheid tot het nemen van initiatief	24
5.5 De weg van idee tot indienen van een initiatief	26
5.6 Bereik	28
5.7 Conclusie het activeren en inspireren van inwoners voor het nemen van initiatief	32
6. Faciliteren van inwonersinitiatieven	34
6.1 Aanmelding	34
6.2 Het soort initiatieven	34
6.3 Eerste beoordeling van de aanvragen	36
6.4 Uitvoering	37
6.5 Afronding	39
6.6 Effecten van initiatieven	40



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

6.7 Algemene tevredenheid faciliteren door PAK AAN!	44
6.8 Middelen	44
6.9 Conclusie faciliteren van initiatieven	47
7. Deelconclusies	49
7.1 Het ontstaan van PAK AAN! en huidige behoefte in de samenleving	49
7.2 Doelstellingen en verwachte effecten	49
7.3 Spelregels	50
7.4 Gemeentebrede ontwikkelingen	50
7.5 Doelstelling: Het activeren en inspireren van inwoners	51
7.6 Potentieel voor initiatieven	51
7.7 Bereidheid tot het nemen van initiatief	51
7.8 De route naar- en het bereik van PAK AAN!	52
7.9 Doelstelling: het faciliteren van initiatief	52
7.10 Aanmeldingen	52
7.11 Ondersteuning bij uitvoering	53
7.12 Afronding	53
7.13 Interne samenwerking	53
7.14 Effecten	53
7.15 Middelen	54
8. Conclusie	55
Bijlage 1: Analyse interviews initiatiefnemers (anoniem)	57
Bijlage 2: Extra cijfers social media	61
Bijlage 3: Factsheet OCD	63



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

2. Het ontstaan van PAK AAN! en verwachting van inwoners in 2019

PAK AAN! is in 2016 ontstaan uit de wens van de organisatie om in de hele gemeente meer samenlevingsgericht te gaan werken. Snel en makkelijk inspelen op initiatieven van inwoners is één van de manieren om invulling te geven aan het samenlevingsgericht werken. Tijdens de begroting van 2015 werd ook de motie 'Reservering Right to Challenge' aangenomen.

2.1 Samenlevingsgericht werken

Samenlevingsgericht werken was in 2015 een nieuwe rol en werkwijze voor de gemeente. Burgers participeren niet alleen bij overheidsbeleid, maar de overheid participeert bij initiatieven van burgers, maatschappelijke partijen en ondernemers.

In het stuk 'De kracht van een goed idee' (2016) wordt de samenlevingsgerichte organisatie gedefinieerd met de volgende kenmerken: *'we denken en werken samen met onze inwoners, starten op, ondersteunen en voeren (soms) regie. De gemeente Zwijndrecht stimuleert deze samenwerking. Ze probeert haar ambtenaren meer te verbinden met de samenleving.'*



We willen een organisatie zijn met de volgende kenmerken:

- Dienstbaar aan de samenleving.
- Zichtbaar: aanwezig waar nodig voor de samenleving en sturend op resultaat.
- Verbindend: betrokken, luisterend en creatief.
- Flexibel.

Hierbij faciliteren we 'civil society' in hun initiatieven. Die initiatieven komen voort uit gedeelde belangen, die leiden tot gemeenschappelijke opgaven. Deze opgaven kunnen zowel complete publieke taken en verantwoordelijkheden zijn (Right to challenge), alsmede andere bijdragen aan de samenleving en daarmee aan doelstellingen van de gemeente (inwonersinitiatieven). Dit zijn twee verschillende sporen.

2.2 Right to Challenge

De beweging Right to Challenge vroeg aan overheden te kijken naar mogelijkheden om taken en verantwoordelijkheden over te dragen aan de samenleving. En om dit te doen wanneer inwoners, maatschappelijke partners en/of sociaal ondernemers ons uitdagen omdat zij een beter antwoord hebben op een maatschappelijke opgave of omdat wij als overheid geen of onvoldoende antwoord hebben op die opgave. Het spoor van Right to Challenge is verder niet gevolgd.

2.3 Inwonersinitiatieven

Uit gesprekken met collega's en inwoners werd in 2015 al duidelijk dat er al veel actieve inwoners waren die initiatief nemen (De kracht van een goed idee 2016). Inwoners hadden behoefte aan een duidelijke plek waar zij met hun initiatieven terecht kunnen en waar nodig ondersteuning kunnen



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

krijgen. Ook collega's hadden behoefte aan een duidelijke plek waar vragen om ondersteuning van initiatieven binnenkomen, aanspreekpunten binnen de organisatie die *"de ruimte krijgen om gewoon ja te zeggen tegen initiatieven, mensen bij elkaar te brengen en zaken te regelen"*.

De wens bestond om de ondersteuning van initiatieven beter te stroomlijnen en te leren faciliteren. Daarnaast moest ons beleid, onze regelingen, onze verordeningen, onze bestemmingsplannen, kortom de manier waarop we werken moest vooral gericht zijn op het mogelijk maken van die initiatieven.

Met PAK AAN! kwam er een antwoord op de vraag hoe we meer samenlevingsgericht kunnen werken. Eén van de uitgangspunten van samenlevingsgericht werken was namelijk: *'Om samenlevingsgericht te kunnen werken moeten we een goed beeld hebben van wat inwoners willen en nodig hebben. We willen inwoners faciliteren, inspireren en uitnodigen als het gaat om initiatieven die zorgen voor verbinding in de straat, buurt of wijk en die een bijdrage leveren aan een zorgzame samenleving in Zwijndrecht.'*

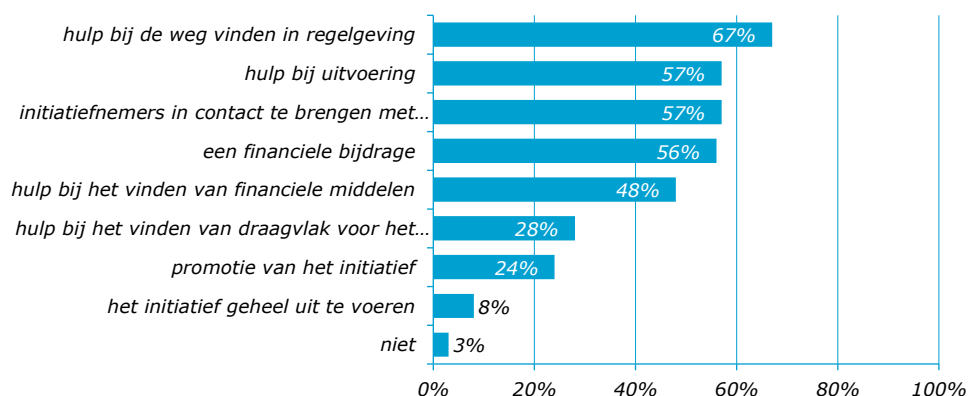
PAK AAN! bestond in 2016 en een groot deel van 2017 uit ongeveer 15 medewerkers uit heel de organisatie. Sinds 2018 is deze werkwijze aangepast naar het werken met 2 zogeheten 'initiatiefmakelaars', om te kunnen garanderen dat PAK AAN! snel en toegankelijk is.

2.4 Behoeft in de samenleving anno 2019

Bij oprichting van PAK AAN! in 2016 is er onderzoek gedaan naar de behoefte van inwoners op het gebied van inwonersinitiatieven. Het is de vraag of deze behoefte nog steeds bestaat. Natuurlijk kunnen we dit afleiden uit het aantal aanvragen dat binnenkomt, maar dit is ook opgenomen in een enquête die is uitgezet bij het bewonerspanel van Zwijndrecht (Bijlage 3: Factsheet OCD).

90% van de respondenten vindt het belangrijk of erg belangrijk dat inwoners met een initiatief terecht kunnen bij de gemeente voor ondersteuning. Dit geeft het onverminderd belang weer van de ondersteuning van initiatieven in Zwijndrecht.

Het soort hulp dat de meeste mensen verwachten is: hulp bij de weg vinden in regelgeving (67%), hulp bij het vinden van mensen die kunnen helpen bij de uitvoering (57%) hulp bij uitvoering (57%) en een financiële bijdrage (56%). Als ze de keuze krijgen, worden inwoners ook graag geholpen bij de uitvoering zelf. Deze behoefte vervult PAK AAN! in beginsel niet, maar wanneer het gaat om bijvoorbeeld het inschakelen van een aannemer, soms wel. 8% van het panel heeft de verwachting dat de gemeente initiatieven geheel uitvoert. Dit doet PAK AAN! niet.



Figuur 1 Verwachting steun van de initiatieven door gemeente (meerdere antwoorden mogelijk)



3. Doelstellingen

Bij het uitvoeren van een evaluatie, wordt vaak uitgegaan van de doelstellingen. Op de vraag wat de doelstellingen van PAK AAN! zijn, is geen snel antwoord te geven. Het antwoord dat op ieders tong ligt is: 'het faciliteren van inwonersinitiatieven natuurlijk!' Maar er zijn verwachtingen in de organisatie die dit doel overstijgen en wat er met het faciliteren bereikt moet worden, is ook niet eenduidig. Waarom en hoe moeten inwonersinitiatieven gefaciliteerd worden? Het is belangrijk voor PAK AAN! om alle doelstellingen expliciet te maken.

Dit is een onmisbare stap om keuzes te maken in de tijdbesteding van de uitvoering, om goed te blijven aansluiten bij ander beleid of andere kaders, ervoor te waken dat doelstellingen niet vertroebelen en om te kunnen evalueren. Als een doelstelling bijvoorbeeld is om mensen in de wijken te verbinden, dan zijn er mogelijk ook andere middelen dan het faciliteren van initiatieven waarmee die doelstelling nog beter bereikt kan worden. Een ander effect van het niet expliciet maken, is dat de doelstellingen aan worden gepast aan de zichtbare effecten van PAK AAN!.

In dit hoofdstuk is de evolutie van de doelstellingen van PAK AAN! geschetst, die zijn gedistilleerd uit stukken en interviews met de initiatiefmakelaars. De volgende beschikbare stukken zijn gebruikt: een intern stuk over samenlevingsgericht werken (2015), 'De kracht van een goed idee' (2016), dat gezien kan worden als het oprichtingsstuk van PAK AAN! en de laatst beschikbare evaluatie 'Verder met PAK AAN!' (2018). Na beschrijving van de evolutie wordt een advies geformuleerd voor het herformuleren van de doelstellingen en de operationalisering daarvan.

3.1 Evolutie van doelstellingen

3.1.1 Doelstellingen in 2016

PAK AAN! komt voort uit de wens om met de hele organisatie meer samenlevingsgericht te gaan werken. Dit is de eerste doelstelling. De manier waarop PAK AAN! verwacht werd bij te dragen aan samenlevingsgericht werken, is:

- *'Het resultaat van onze inspanningen wordt zichtbaar in de straat, buurt of wijk.*
- *We willen meer zicht krijgen op de motieven van actieve inwoners.*
- *We zorgen er daarom voor dat medewerkers van de gemeente flexibeler zijn, luisteren, komen kijken en daardoor beter en sneller kunnen inspelen op de behoeften van inwoners.*
- *We zoeken daarbij naar positieve energie, innovatie en creativiteit. We willen hen ruimte geven, inspireren en aanmoedigen.'*

Dit zijn dus ook de te behalen resultaten/doelstellingen van PAK AAN!

Later in de nota wordt hier nog aan toegevoegd dat inwonersinitiatieven een bijdrage leveren aan een zorgzame samenleving: *'We willen inwoners faciliteren, inspireren en uitnodigen als het gaat om initiatieven die zorgen voor verbinding in de straat, buurt of wijk en die een bijdrage leveren aan een zorgzame samenleving in Zwijndrecht.'*

Hierbij is het goed om op te merken dat de doelstellingen van samenlevingsgericht werken niet overgenomen hoeven te worden door PAK AAN!. Er zijn ook andere manieren om ervoor te zorgen dat de gemeente samenlevingsgericht werkt. Echter vormde deze nieuwe werkwijze een groot deel van de aanleiding voor het oprichten van PAK AAN!.

3.1.2 Doelstellingen in de voorwaarden

Bij het oprichten van PAK AAN! zijn voorwaarden gesteld aan het soort inwonersinitiatieven die gefaciliteerd zal worden door PAK AAN!. Ook in die voorwaarden zitten doelstellingen opgesloten.



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

De voorwaarden zijn:

- Het initiatief verbindt inwoners in de straat, buurt of wijk.
- Het initiatief levert een bijdrage aan een straat of buurt waar inwoners zich prettig en betrokken voelen.
- Er is draagvlak voor het initiatief: meerdere inwoners ondersteunen het.
- Er ondersteuning gevraagd wordt in de vorm van materialen, personele inzet of max. €5.000
- Van Zwijndrechtenaren, organisaties zonder winstoogmerk of sociaal ondernemers.
- Initiatiefnemers realiseren zelf het idee (met of zonder steun van anderen) en zelf eigenaar zijn.

3.1.3 Doelstellingen in 2018

De omschrijvingen in de laatst beschikbare evaluatie (uit 2018) zijn herkenbaar. 'Met PAK AAN! wilden we als organisatie beter, sneller en makkelijker kunnen inspelen op ideeën en initiatieven van inwoners als onderdeel van samenlevingsgericht werken. Het faciliteren van inwoners bij het uitvoeren van hun ideeën en initiatieven is een speerpunt van het college en de gemeenteraad. PAK AAN! draagt bij aan de wens van college, gemeenteraad en organisatie inwoners hierbij te ondersteunen.' Daarnaast werd onder de noemer: 'wat willen we bereiken?' nog een aantal doelstellingen genoemd, die eerder doelstellingen voor dat jaar waren en betrekking hadden op middelen.

3.1.4 Doelstellingen in 2019

De doelstellingen voor PAK AAN! in 2019 staan niet op papier, maar worden geleefd door de initiatiefmakelaars.

Het faciliteren en realiseren van initiatieven kwam in de gesprekken met de makelaars niet per se meteen als eerste doelstelling naar voren. De initiatieven zien zij als middel tot een scala van andere doelstellingen. Daarbij bleek het soms moeilijk om doelstellingen, middelen en effecten uit elkaar te houden. Waarbij doelstellingen gedefinieerd worden als een gewenst effect, waar actief op gestuurd wordt.

Sociale cohesie/ samenhang

Een belangrijke doelstelling van PAK AAN! in 2019 is sociale cohesie, oftewel samenhang. De aanname is: doordat inwoners samen aan een initiatief werken en er contact is, komt er meer sociale cohesie.

Het zou volgens de initiatiefmakelaars het beste zijn als door PAK AAN! langdurig en kwalitatief contact ontstaat tussen inwoners van een straat, wijk of zelfs stad. Niet alleen de kwaliteit, maar ook hoeveelheid verbanden is een speerpunt: idealiter zijn zo veel mogelijk inwoners betrokken bij het initiatief. Sociale cohesie is volgens PAK AAN! belangrijk om eenzaamheid te bestrijden, sociale controle te vergroten en zodat mensen zorg dragen voor elkaar.

Samenwerken met zo veel mogelijk partijen wordt door de makelaars als doel gezien, maar is waarschijnlijk eerder een middel. Het betrekken van zo veel mogelijk andere professionals heeft 3 effecten: nog beter aansluiten bij de behoeften, omdat zij ook signalen opvangen, nog meer draagvlak, doordat ze ook betrokken zijn en nog meer/ betere oplossingen, doordat de aansluiting bij behoeften klopt.

Snel, makkelijk en duidelijk faciliteren van initiatieven

Hier komen doel en manier samen. Voordat PAK AAN! bestond, gebeurde het faciliteren van initiatiefnemers al, maar de toegang tot PAK AAN! moet vooral ook makkelijk en duidelijk zijn en de



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

initiatieven moeten warm gehouden worden, dus snelheid is ook een factor. Waar de stukken het faciliteren van initiatieven als centrale doelstelling zien, ziet PAK AAN! dit niet als het hoogste doel.

Activeren van initiatief

In de stukken worden faciliteren en activeren als gelijkwaardig doel genoemd. Voor PAK AAN! is activeren in 2019 voornamelijk een middel voor het krijgen van meer aanmeldingen. De focus van activeren ligt in 2019 bij zorgen dat inwoners die al een idee hebben PAK AAN! weten te vinden en dat mensen die wel iets willen doen, geïnspireerd raken door de voorbeelden van andere inwoners. Het faciliteren van ingediende initiatieven zal altijd voorrang hebben boven activeren.

Bijdragen aan een zorgzame samenleving

Ook dit werd omschreven als het belangrijkste doel van PAK AAN! Er wordt steeds meer gevraagd van mensen: dat ze dingen zelf doen, voor elkaar zorgen. Doordat er verbinding is, en mensen elkaar kennen, zullen mensen elkaar eerder helpen en controle houden op het welzijn van anderen.

Aansluiten bij behoeften

PAK AAN! wil aan sluiten bij de behoeften die er zijn bij inwoners. Dit is inherent aan de werkwijze van PAK AAN! Inwoners zijn immers degenen die initiatieven aandragen. Hier kan een spanningsveld bestaan. We willen liever niet dat een initiatief slechts voortkomt uit de behoeften van een enkele inwoner. Om deze reden moet het algemeen belang bewaakt worden. Doordat initiatieven voorkomen uit behoeften van inwoners, zijn de oplossingen passender en gedragen. Ook is er via PAK AAN! meer kans dat er een oplossing komt voor een probleem, omdat de slagkracht van inwoners ingezet wordt.

Plezier in leefomgeving

Het doel van de initiatiefnemers komt vaak overeen met het volgende doel van de initiatiefmakelaars: om mensen meer plezier te geven van het leven in hun wijk, buurt, stad. Dit kan op twee manieren werken: door meer positief contact in de straat, buurt, wijk, stad en doordat de beleving van hun leefomgeving verbetert. Ze zijn trots op hun omgeving, omdat ze deze zelf hebben mogen inrichten en vinden het fijn om er te wonen.

Eigenaarschap en verantwoordelijkheidsgevoel

De verwachting van initiatiefmakelaars is dat doordat mensen trots zijn op hun initiatief, ze meer verantwoordelijkheid gaan voelen voor hun omgeving. Door mensen inspraak te geven in hun omgeving, of de activiteiten die er plaats vinden, krijgen ze het gevoel dat ze daadwerkelijk wat kunnen betekenen in die omgeving. Ze kijken met andere ogen naar hun omgeving, niet meer met de houding: 'dat is van de gemeente, dus dat moeten zij onderhouden'. Maar: 'dit is onze leefomgeving, wat kunnen wij doen om het naar ons zin te maken.'

Waarderen van initiatief en vergroten eigenwaarde

Een doelstelling van de initiatiefmakelaars is ook dat door hun ondersteuning het nemen van initiatief beloond wordt. Het liefst zouden zij alle actieve inwoners in de gemeente in beeld hebben en waarderen, maar veel gebeurt buiten het zicht van PAK AAN!. Doordat het eigenaarschap bij de initiatiefnemer blijft liggen en er niks overgenomen wordt, zijn zij degene die het resultaat behalen en kunnen zij trots zijn op wat ze bereikt hebben. Ook zit dit in de houding van de makelaars; ze zien de inwoners als gelijkwaardige partners met hun eigen bron van kennis. Dit vergroot hun eigenwaarde en is goed voor persoonlijke ontwikkeling. Het waarderen van het nemen van initiatief heeft logischerwijs op lange termijn ook een positief verband met de hoeveelheid initiatieven die ingediend worden.



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

Positieve energie verspreiden in gemeente

Er is energie in de samenleving die we willen gebruiken. Inwoners weten meer, willen meer, maar hebben soms hulp van de gemeente nodig. Als ze die energie niet kwijt kunnen dan kan dit van positieve veranderingsdrang omslaan in frustratie. Bij PAK AAN! is die energie te zien. De makelaars willen dat de positieve energie uitstraalt naar de rest van de ambtelijke organisatie, zodat ze inzien dat samenwerken met inwoners heel leuk is en zodat collega's sneller mee zullen werken om een initiatief tot stand te laten komen.

3.2 Analyse van de evolutie van doelstellingen

In onderstaand schema is een samenvatting te zien van alle doelstellingen die door de jaren heen zijn aangenomen.

2016	Definitie bij oprichting/ spelregels	2018	2019
Samenlevingsgericht werken in hele organisatie: dienstbaar, zichtbaar, verbindend, flexibel.			
PAK AAN!			
Verbinding in de straat, buurt of wijk	Het initiatief verbindt inwoners in de straat, buurt of wijk.		Sociale cohesie
Bijdrage aan een zorgzame samenleving			Bijdrage zorgzame samenleving
Inspireren Uitnodigen Aanmoedigen		Inspireren Uitnodigen Stimuleren	Waarderen van initiatief
Zoeken naar positieve energie, innovatie, creativiteit.			Positieve energie vasthouden en verspreiden
Faciliteren.		Faciliteren Omarmen Ondersteunen	Faciliteren
Resultaat zichtbaar in wijk/buurt/straat	Het initiatief levert een bijdrage aan een straat of buurt waar inwoners zich prettig en betrokken voelen.		Plezier in leefomgeving
Zicht op de motieven van actieve inwoners			
Zicht op behoeften en benodigde middelen	Er is draagvlak voor het initiatief: meerdere inwoners ondersteunen het (behoefte)		Aansluiten bij behoeften
Beter en sneller inspelen op behoeften			Snel, makkelijk, duidelijk
	Van Zwijndrechtenaren, organisaties zonder winst oogmerk of sociaal ondernemers.		
	Eigenaarschap	Eigenaarschap	Eigenaarschap en verantwoordelijkheidsgevoel

Figuur 2 De evolutie van doelstellingen van PAK AAN! 2016-2019



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

Wat gelijk opvalt, is dat er in 2019 wel erg veel doelstellingen zijn. De meeste doelstellingen bestaan nog in gedachtengoed en er zijn er een aantal bij gekomen.

3.2.1 Verdwenen: Samenlevingsgericht werken

Bij oprichting bestond de organisatie van PAK AAN! uit een grote groep collega's van verschillende afdelingen. Na oprichting en voornamelijk nadat de organisatie van PAK AAN! is verkleind tot twee initiatiefmakelaars, is de term samenlevingsgericht werken losgelaten. Echter, als je samenlevingsgericht werken operationaliseert naar: dienstbaar, zichtbaar en flexibel werken en verbindingen leggen tussen inwoners en inwoner en overheid, dan zie je dit allemaal terug in de andere doelstellingen en werkwijze van PAK AAN! Het zit er zogezegd ingebakken.

Een verwachting van de organisatie was dat PAK AAN! zou helpen om in heel de organisatie een samenlevingsgerichte manier van werken te krijgen, doordat meerdere collega's van alle afdelingen de initiatieven zouden faciliteren. Zo zou PAK AAN! zichzelf uiteindelijk overbodig maken. In praktijk ging dit ten koste van snelheid en duidelijkheid bij het faciliteren van initiatieven. Zoals eerder uitgelegd is faciliteren de motor van PAK AAN! die moet blijven draaien. Door verder te gaan met twee makelaars is deze doelstelling komen te vervallen.

PAK AAN! is het beste voorbeeld van samenlevingsgericht werken, maar het is niet de doelstelling van PAK AAN! om samenlevingsgericht werken in heel de organisatie te verspreiden. Dit moet op een andere manier geborgd worden. Hierop is daarom geen evaluatie uitgevoerd.

3.2.2 Prioriteiten: Activeren van initiatief

De belangrijkste levende doelstellingen voor PAK AAN! in 2019 zijn: het bevorderen van sociale cohesie en een bijdrage doen aan een zorgzame samenleving (een verwijzing naar het raadsprogramma van 2014-2018) waarin inwoners naar elkaar omkijken. Waarbij de zorgzame samenleving een gevolg is van het bevorderen van sociale cohesie, simpelweg doordat inwoners met elkaar kennis maken. Dit beogen ze te doen door middel van het faciliteren van initiatieven met snelheid, duidelijkheid en gemak en door in het proces zo veel mogelijk verbindingen tot stand te brengen. De doelstelling: het activeren van initiatief is daarbij op een vierde plek gekomen.

3.2.3 Recent toegevoegde doelstellingen

In 2019 is het waaieren van initiatief een nieuwe doelstelling. Daar waar mogelijk wil PAK AAN! ook niet- PAK AAN! initiatief waarderen.

Het zo veel mogelijk samenwerken met actoren (inwoners, organisaties) is ook een doelstelling die door de tijd heen in het gedachtengoed is opgenomen.

In de definitie zit een beperking opgesloten waarmee een deel van ondernemende actoren uitgesloten wordt: ondernemingen die mogelijk dezelfde maatschappelijke doelstellingen hebben als PAK AAN! maar die uit hun core business winst maken. Zij worden niet door PAK AAN! ondersteund. Hierdoor komen meer professionele organisaties vaak niet in aanmerking voor steun van PAK AAN! en zal een potentieel aan initiatieven niet via deze route uitgevoerd worden.



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

3.3 Conclusie en advies doelstellingen

Het is goed om aan het begin van elk jaar de doelstellingen van PAK AAN! opnieuw te bekijken en waar nodig aan te scherpen. In deze conclusie leest u het advies voor de aan te nemen doelstellingen door PAK AAN!.

3.3.1 Hoofddoelstellingen

- PAK AAN! faciliteert initiatieven laagdrempelig, met snelle communicatie en duidelijkheid.
Met als hoger doel om het initiatief van de initiatiefnemer te waarderen en hun initiatief met zo min mogelijk weerstand tot stand te brengen.
- PAK AAN! activeert en inspireert inwoners voor het nemen van initiatief.
Om zo veel mogelijk inwoners te betrekken bij-, en invloed te geven op hun omgeving en om optimaal gebruik te maken van de potentie voor initiatieven die bestaat bij inwoners met ideeën.

3.3.2 De waarde van het activeren van inwoners

PAK AAN! zou, in potentie, alleen die mensen kunnen helpen die naar PAK AAN! toe komen. Toch willen we inwoners actief benaderen om ze te betrekken, ze te inspireren en activeren. Als PAK AAN! dit niet zou doen, zijn er inwoners met goede ideeën wiens potentiële betrokkenheid niet wordt gerealiseerd.

Afhankelijk van de opvatting die men heeft van wat politiek is, hoe democratie eruit zou moeten zien en wat burgerschap betekent, zijn actieve, betrokken inwoners in meer of mindere mate belangrijk. Twee uitersten hierin zijn representatieve democratie en deliberatieve democratie. Voor representatieve democratie is het belangrijk dat de gekozen afgevaardigden een afspiegeling zijn van de opvattingen en belangen die er zijn in de samenleving. Representatieve democratie is daardoor gebaseerd op een vrij smalle opvatting van politiek, die voornamelijk plaatsvindt in de gemeenteraad.

Anderen zeggen dat inwoners samen een publiek domein vormen waarin openbare dialoog plaats kan vinden (<https://www.britannica.com/topic/deliberative-democracy>). De theoretische stroming die deze dialoog als ideale vorm van democratie beschouwt, heet: deliberatieve democratie. Door de dialoog aan te wakken onder inwoners, krijgt elke inwoner meer inlevingsvermogen en zicht in de belangen van anderen. De voorkeuren van inwoners worden gevormd door 'deliberation' in plaats van door individueel belang. Dit is de basis voor een soort politiek die meer is dan de optelsom van individuele belangen. Die belangen hoeven niet altijd tot elkaar te komen. Als ze blijven conflicteren, dan is de vertegenwoordiging aan zet. Dialoog helpt zo om dichterbij een algemeen belang te komen en een samenleving te creëren waar meer inzicht is in elkaars belangen, waar polarisatie wordt voorkomen en er meer politieke legitimiteit is.

In het Raadsprogramma wordt benoemd dat de Raad wil dat iedereen op een gelijkwaardige manier kan deelnemen aan de maatschappij. Een onderdeel van deelnemen aan de maatschappij is stemmen. En zoals erkend in het Raadsprogramma is de opkomst voor gemeenteraadverkiezingen helaas laag. Gelukkig is stemmen niet de enige manier waarop inwoners kunnen deelnemen aan de maatschappij, waarmee ze uiting kunnen geven aan de plichten van burgerschap. Inwoners kunnen invloed hebben op beleid, maar ook direct op hun omgeving. In Zwijndrecht hebben we bijvoorbeeld veel inwoners die zich als vrijwilligers inzetten.

De schaal van de gemeente is bij uitstek geschikt voor het faciliteren van het publieke domein. Toch denken veel inwoners nauwelijks na over hun gedeelde leefomgeving, tot ze ergens ontevreden over raken. Dan kijken ze voor oplossingen vaak naar de overheid. Het is goed om de bubbel van inwoners



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

al eerder te doorbreken in een dialoog, waarbij eigen belang niet gelijk de aanleiding is voor betrokkenheid.

PAK AAN! kent de motivaties van actieve inwoners die betrokken zijn bij hun omgeving én hier zelf iets in willen betekenen. Dat maakt hen experts op het gebied van de drijfveren van initiatiefnemers. Uit interviews met de initiatiefnemers blijkt dat zij iets willen doen voor hun medemens of omgeving en ze vinden dat ze zelf iets moeten doen (in paragraaf 5.2 worden meer motieven en aanleidingen genoemd). Met hun initiatieven zijn zij op kleine schaal bezig met deliberatieve democratie, doordat zij invloed uitoefenen, dingen voor elkaar te krijgen waarvoor zij draagvlak hebben gezocht, en waar een algemeen belang achter schuilt. Dit zijn de eigenschappen die inwoners die actief burgerschap uitoefenen en zich niet alleen op hun rechten beroepen.

PAK AAN! bezit over creativiteit en capaciteit tot omdenken. Met deze vaardigheden kunnen ze inwoners helpen om vrij te denken over hun omgeving. Ze kunnen hen helpen om na te denken over hoe hun gemeente er volgens hen uit zou moeten zien. Het mooiste is dat ze inwoners kunnen helpen hier zelf actie voor te ondernemen. In conclusie, is het activeren en inspireren van inwoners voor het nemen van initiatief een doelstelling die van gelijk belang is als het faciliteren van initiatief.

3.3.3 Geen doelstellingen

Uit deze evaluatie komt het advies om 'de organisatie samenlevingsgericht laten werken' niet meer terug op te nemen als doelstelling van PAK AAN!. Wel is het advies aan PAK AAN! om het als hun taak te zien om actief binnen de politieke en ambtelijke organisatie duidelijk te maken wat ze doen, zodat initiatieven hun weg vinden binnen de gemeente.

Advies is om een aantal doelstellingen niet expliciet te maken en/of puur als een middel of toekomstig effect van PAK AAN! zien. Dat betekent dat er niet op gestuurd hoeft te worden.

- Samenwerken is geen doel, het is een middel
- Bijdragen aan een zorgzame samenleving is een doel dat te ver afligt van PAK AAN!
- Bijdragen aan sociale cohesie is geen doel van PAK AAN!, maar een effect.

Afhankelijk van het soort kan een initiatief veel verschillende effecten hebben: gezelligheid creëren, inwoners laten sporten en bewegen, de buurt mooier maken, eenzaamheid bestrijden. Mensen verbinden en sociale cohesie bevorderen is ook afhankelijk van de visie van de initiatiefnemer en het soort initiatief dat zij willen nemen.

3.3.4 Operationalisering hoofddoelstelling

De twee hoofddoelstellingen lijken niet specifiek genoeg. Wat voor soort initiatieven faciliteren we? Is elk initiatief het waard om ondersteund te worden? Wie kunnen wij beschouwen als initiatiefnemers? Wat voor soort ondersteuning bieden we? Om de initiatiefmakelaars hierin houvast te geven, zijn de spelregels opgesteld.



Dit is PAK AAN!

De gemeente ondersteunt initiatieven wanneer:

1. Het idee komt van één of meer Zwijndrechtenaren, organisaties zonder winstoogmerk of sociaal ondernemers.
2. Initiatiefnemers zelf het idee realiseren (met of zonder steun van anderen) en zelf eigenaar zijn.
3. Er is draagvlak voor het initiatief: meerdere inwoners ondersteunen het.
4. Het initiatief inwoners verbindt in de straat, buurt of wijk.
5. Het initiatief een bijdrage levert aan een straat of buurt waar inwoners zich prettig en betrokken voelen.
6. Er ondersteuning gevraagd wordt in de vorm van materialen, personele inzet of max. €5.000,-.

Dit is geen PAK AAN!

De gemeente ondersteunt **geen** initiatieven die:

1. Na overleg met PAK AAN! nog steeds niet voldoen aan bovenstaande spelregels
2. Een politieke en/of religieuze doelstelling hebben (behalve wanneer het voor iedereen toegankelijk is)
3. Een risico zijn voor de openbare orde, veiligheid en/of gezondheid
4. Discriminerend zijn

Figuur 3 Originele spelregels

In de loop van de tijd zijn een aantal spelregels als doelstellingen gaan functioneren. De spelregels kunnen gebruikt worden als afkadering voor de doelstellingen. Daarvoor zullen hieronder eerst de hoofddoelstellingen verder geoperationaliseerd worden.

Initiatief

Een initiatief is een idee voor Zwijndrecht, een wijk, buurt of straat in Zwijndrecht dat wordt uitgevoerd door één of meerdere initiatiefnemers. Doordat initiatiefnemers hun idee moeten uitvoeren, worden de effecten van PAK AAN!: eigenaarschap en verantwoordelijkheidsgevoel, gewaarborgd.

Initiatiefnemers

Initiatiefnemers zijn:

- Zwijndrechtenaren: zowel individuen als organisaties zonder winstoogmerk.
- Individen of organisaties zonder winstoogmerk buiten Zwijndrecht

Maar ze hebben altijd initiatieven in Zwijndrecht met Zwijndrechtenaren als doelgroep.

Soort initiatief

Het initiatief mag in de basis geen negatief effect hebben op inwoners wiens belang gemoeid is met het initiatief. Als bekend is dat dit mogelijk wel zo is, dan moet hier het gesprek over worden aangegaan en de negatieve gevolgen zo veel mogelijk gemitigeerd worden. De behoeften van belanghebbenden moeten serieus genomen worden en er moet een echte afweging gemaakt worden. Minimaal, moet er draagvlak zijn bij de inwoners op wie het initiatief een effect zal hebben. Hiervoor moeten de initiatiefnemers en belanghebbenden samen in gesprek, eventueel met begeleiding van initiatiefmakelaars. Maar uiteindelijk moeten de initiatiefmakelaars ook durven besluiten om het initiatief soms toch door te laten gaan, als er geen unaniem draagvlak is, maar duidelijk is dat het algemeen belang gediend wordt. Met die beslissing ligt veel verantwoordelijkheid bij de initiatiefmakelaars.



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

Daarnaast moeten initiatieven aan minimale eisen voldoen.

- Initiatieven mogen geen politieke en/of religieuze doelstelling hebben, behalve wanneer het voor iedereen toegankelijk is.
- Initiatieven mogen geen risico zijn voor de openbare orde, veiligheid en/of gezondheid
- Initiatieven mogen niet discriminerend zijn.

3.3.5 Spelregels

De basisspelregels worden dus:

- Het initiatief is een idee voor heel Zwijndrecht, een wijk, buurt of straat in Zwijndrecht dat wordt uitgevoerd door één of meerdere initiatiefnemers
- Het initiatief is van een Zwijndrechtenaar, een Zwijndrechtse organisatie zonder winstoogmerk.
Of van individuen of organisaties zonder winstoogmerk buiten Zwijndrecht met initiatieven in Zwijndrecht die Zwijndrechtenaren als doelgroep hebben.
- Er is draagvlak voor het initiatief bij inwoners op wie het initiatief een effect zal hebben.
- Initiatieven mogen geen politieke en/of religieuze doelstelling hebben, behalve wanneer het voor iedereen toegankelijk is.
- Initiatieven mogen geen risico zijn voor de openbare orde, veiligheid en/of gezondheid
- Initiatieven mogen niet discriminerend zijn.

Drie van de oorspronkelijke spelregels komen niet terug: het initiatief verbindt inwoners in de straat, buurt of wijk en het initiatief levert een bijdrage aan een straat of buurt waar inwoners zich prettig en betrokken voelen. Deze twee regels zijn niet nodig om invulling te geven aan de hoofddoelstellingen en het zijn erg subjectieve concepten.

Spelregel 6. moet niet geformuleerd worden als eis aan het initiatief, want het is de soort ondersteuning die PAK AAN! kan bieden en geen regel.

Het advies is om aparte spelregels voor financiering op te stellen en die aan het einde los toe te voegen, want ook als financiering niet mogelijk is, is er soms wel de mogelijkheid tot andere vormen van ondersteuning. Voorbeelden van financiële spelregels zijn: de limiet op financiële ondersteuning van 5000 euro, het aanleveren van een begroting per initiatief en bonnetjes achteraf en spelregels voor organisaties die een vrijwillig initiatief organiseren, maar voor hun dagelijkse werkzaamheden medewerkers in dienst hebben.



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

4. Aansluiting bij organisatie brede ontwikkelingen

In de jaren sinds oprichting van PAK AAN! heeft de gemeentelijke als organisatie niet stilgestaan. Er is een nieuwe gemeenteraad gekozen en er is een ambitieus Raadsprogramma opgesteld. Dit Raadsprogramma is gekoppeld aan een uitvoeringsagenda. Een van de meest significante organisatieveranderingen ten behoeven van de opgaven in het Raadsprogramma is het opdrachtgericht werken in coalities. In 2019 is gestart met deze manier van werken. In samenwerkingsverbanden van collega's van meerdere afdeling wordt gewerkt aan een opgave. Door deze coalities moet de organisatie flexibeler, integraal en resultaatgericht worden, want: 'we zijn er allemaal van'. Deze ontwikkeling echoot een deel van de doelstellingen van samenlevingsgericht werken. In wat volgt kijken we naar hoe PAK AAN! aansluit bij het Raadsprogramma van 2018-2022, de komst van de Omgevingswet en is er uitgebreid gekeken naar de relatie met andere financiële vergoedingen waar inwoners met een idee aanspraak op kunnen maken.

4.1 Raadsprogramma

4.1.1 Versterken relatie burger/politiek (sociale cohesie)

In het Raadsprogramma staat: *'De inwoners van Zwijndrecht moeten weten dat de gemeente naar hen luistert, dat hun mening ertoe doet en dat dit actief wordt gestimuleerd en gewaardeerd. - De opkomst bij de laatste verkiezingen was laag, te laag. Dat is niet goed omdat we willen dat iedereen meebeslist over zijn of haar woonomgeving of de stad waarin hij of zij woont.'* (Raadsprogramma 2018-2022; §3.5)

PAK AAN! is het duidelijkste voorbeeld van de invloed die inwoners van gemeente Zwijndrecht kunnen hebben op hun eigen leefomgeving. Inwoners krijgen de kans om mee te doen, niet slechts te beslissen. Eigenlijk participeert PAK AAN! bij inwoners, in plaats van andersom. Blijft het echter bij een mening of wens, dan eindigt het PAK AAN! proces daar. Ook is het nu nog niet de hoofddoelstelling van PAK AAN! om inwoners te activeren. De aanbeveling om activeren als tweede hoofddoelstelling op te nemen sluit wel aan bij bovenstaande beschrijving in het Raadsprogramma. Deze doelstelling richt zich in eerste instantie echter op het activeren van het potentieel aan initiatieven dat bestaat bij inwoners die al ideeën hebben. Hiermee wordt het proces van meningsvorming niet per se gestimuleerd.

PAK AAN! kan wel helpen om mensen met een negatieve mening om te laten denken naar oplossingen waar inwoners zelf aan bij kunnen dragen. Om dit proces in werking te zetten, moet de hele gemeentelijke organisatie weten wat PAK AAN! kan betekenen voor deze mensen en ze doorverwijzen wanneer mogelijk.

Het is de vraag of de positieve relatie die door de initiatiefmakelaars wordt opgebouwd met inwoners, door de inwoners wordt gezien als een relatie met 'de politiek', omdat er juist voor is gekozen om PAK AAN! en de politiek gescheiden te houden. De reden hiervoor was dat PAK AAN! juist om de initiatiefnemers draait en het niet uit maakt vanuit welke organisatie de initiatieven gefaciliteerd worden.

4.1.2 Eenzaamheid

In het Raadsprogramma (2018-2022, §1.3) worden zorgen geuit over het toenemende gevoel van eenzaamheid bij alle leeftijdsgroepen. Vrijwilligers kunnen bijdragen aan de bestrijding van eenzaamheid, onder andere door het organiseren van laagdrempelige activiteiten en het zo creëren van ontmoetingsmogelijkheden. Bij PAK AAN! kunnen vrijwilligers terecht die iets doen om hun medemens bij elkaar te brengen. PAK AAN! stimuleert ook dat initiatiefnemers elkaar opzoeken om iets voor elkaar te krijgen en dragen de boodschap uit 'Samen maken we Zwijndrecht'. Eenzaamheid



kan echter ook optreden bij inwoners die voldoende sociale contacten hebben: emotionele eenzaamheid. Hier is het verbreden van het netwerk niet voldoende oplossing voor.

4.1.3 Veiligheid en leefomgeving

'De buitenruimte moet schoon zijn, vrij van zwerfvuil, graffiti, vuilnis naast ondergrondse containers en hangplekken die worden benut als drugsdealer- en vuilstortplaats. Dit is een gedeelde verantwoordelijkheid. Het is niet alleen de gemeente die hiervoor kan zorgen.' (Raadsprogramma 2018-2022, §1.4)

In principe moet het eigenaarschap dat met de initiatieven komt, bijdragen aan een schone leefomgeving. Immers: als je een tuintje met veel liefde hebt ingericht, gooi je er geen blikjes in. Maar ook schoonmaakinitiatieven op World Cleanup Day hebben ondersteuning gekregen van PAK AAN!.

PAK AAN! past dus naadloos in het Raadsprogramma.

4.2 Subsidies en andere financiële vergoedingen

PAK AAN! verleent naast ondersteuning en middelen ook een financiële vergoeding, indien nodig. Dit wordt niet standaard toegezegd en initiatiefnemers worden gestimuleerd om zelf financiële middelen te vinden. Indien benodigd is er 5000 euro per initiatief beschikbaar.

Voor initiatiefnemers zijn er ook andere financiële middelen, namelijk:

- (incidentele) subsidies,
- budgetten van wijkplatforms
- sporadische bijdragen van gesubsidieerde partners van de gemeente, zoals Diverz.

Hieronder zijn de verschillen en overeenkomsten geschetst. Vanuit de Buurtaanpak worden ook activiteiten georganiseerd, maar dit is van tijdelijke aard en specifiek gelabeld aan de buurten waar de leefbaarheid in het geding is.

	PAK AAN!	Subsidies (incidenteel)	Wijkplatform
Voor wie?	Initiatiefnemers in Zwijndrecht	Inwoners en organisaties in heel Zwijndrecht	Voor inwoners van een wijk
Voor wat?	Alle initiatieven die aan voorwaarden voldoen. Activiteiten / fysieke initiatieven	Incidentele sportevenementen Eénmalige leefbaarheidsactiviteiten	Wensen voor de wijk: activiteiten, objecten, acties etc.
Schaal?	Straat, buurt, wijk, heel Zwijndrecht	Heel Zwijndrecht	Voor de wijk
Wanneer?	Indienen mag altijd	8 weken vantevoren	Bepaalt het platform
Hoe veel per actor p jaar?	Onbepakt	2 per actor per jaar	Bepaalt het platform
Hoe veel in een jaar?	Onbepakt	2 per actor per jaar	Bepaalt het platform
Hoe veel jaar?	Onbepakt	Max. 3 jaar achter elkaar, dan structureel	Bepaalt het platform
Hoe veel vergoeding?	5000 per initiatief	500 of 1500 euro (afhankelijk van grootte evenement)	Bepaalt het platform
Op basis van?	Begroting	Begroting met inkomsten en uitgaves, tegemoetkoming kosten	Bepaalt het platform

Figuur 4 Overeenkomsten en verschillen financiële vergoedingen



Voorwaarden voor financiële vergoeding uit verschillende financieringsmogelijkheden moeten goed op elkaar afgestemd zijn, waardoor het voor inwoners duidelijk is waar ze voor welke tegemoetkoming terecht kunnen en dat er geen overlap is binnen de financiële middelen. Ook heeft het waarde om eventuele neveneffecten van het toekennen van een financiële bijdrage te onderzoeken.

4.2.1 Overlap

Wijk-/ buurtgerichte initiatieven

Inwoners kunnen voor een initiatief in de wijk terecht bij de platforms of bij PAK AAN!. Hier zit dus onnodige overlap in. Het is logisch dat de wijkplatforms in 2021 ook een beroep kunnen doen op ondersteuning van PAK AAN! als het gaat om initiatieven, waar het platform of andere inwonersgroepen een actieve rol in hebben. Zo kan PAK AAN! de nodige connecties tussen initiatieven in de wijk maken.

Het wijkplatform heeft in vergelijking met PAK AAN! meer vrijheid voor het toekennen van de financiële bijdrage. Bij de platforms kunnen inwoners met wensen ook een aanvraag doen, bij PAK AAN! niet. De legitimiteit voor de besteding aan deze wensen komt van de rol die het platform had als vertegenwoordiger van de wijk. ¹

Daarbij bestaat in bepaalde buurten ook de mogelijkheid om een beroep te doen op De Buurtaanpak voor ondersteuning van initiatief. Bij deze initiatieven heeft de initiatiefnemer vaak ook een actieve rol en heeft het initiatief het doel om de leefbaarheid in die buurten te verbeteren.

Activiteiten

Binnen de PAK AAN! initiatieven is onderscheid te maken tussen activiteiten en fysieke aanpassingen. Voor activiteiten kunnen initiatiefnemers terecht bij alle 3 de 'potjes'. Waar directe overlap zit, is bij activiteiten voor heel Zwijndrecht. Organisatoren van Zwijndrechtbrede activiteiten kunnen zowel terecht bij subsidies voor een incidentele subsidie, als bij PAK AAN!. De voorwaarden voor ondersteuning door PAK AAN! zijn minder streng: indienen van een initiatief kan altijd, er zijn geen richtlijnen voor de hoeveelheid aanvragen of het aantal herhalingen van de activiteit.

De maximale vergoeding is bij PAK AAN! veel hoger dan bij subsidies en het gaat bij de incidentele subsidies alleen over een tegemoetkoming in de kosten als de begroting niet sluitend is. In tegenstelling tot PAK AAN!, waar initiatieven zonder inkomsten op hun begroting ook terecht kunnen.

4.2.2 Uitdagingen gemoeid met de financiële bijdrage

Uitdaging: Overlap activiteiten voor heel Zwijndrecht met subsidies

Als het gaat om activiteiten voor heel Zwijndrecht, dan is het goed om de aanvraag altijd te bespreken met subsidies. Als zij geen subsidie krijgen, dan is het verstandig om die weigeringsgronden mee te nemen in de overweging om wel of geen PAK AAN! vergoeding te verlenen.

¹ In de nota rol wijkplatforms uit 2012 stond hierover: 'Naar aanleiding van het rapport 'Evaluatie wijkplatforms Zwijndrecht' (OCD, november 2010) hebben gemeente en wijkplatforms (en ook de professionele kernpartners) met elkaar de conclusie getrokken dat de wijkplatforms niet voldoende zijn toegerust om te spreken namens de wijk.' De legitimiteit als representatief orgaan is dus verminderd, hoewel we er nog wel voor moeten zorgen dat wensen en initiatieven in de wijk hun weg vinden naar de gemeente. Dit vraagstuk valt buiten de scope van de evaluatie.



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

Uitdaging: Verschil budget toekenning activiteiten voor heel Zwijndrecht

Het is goed om een richtlijn op te stellen voor het budget dat aan activiteiten toegekend wordt, om shopgedrag en oneerlijke vergoeding te voorkomen. Dit kan op basis van het aantal deelnemers zoals bij subsidies gedaan wordt.

In periode die geëvalueerd wordt, zijn er ongeveer evenveel aanvragen geweest voor activiteiten voor de wijk als voor heel Zwijndrecht. En iets minder aanvragen op straat/buurniveau. De activiteiten voor heel Zwijndrecht zijn vaak wel gericht op een doelgroep, zoals kinderen, ouderen of vrouwen. Dat beperkt het bereik qua deelnemers. Bij het vrouwenfeest waren er naar schatting ongeveer 150 deelnemers. Een kinderkersteventement trekt misschien bij uitzondering meer dan 500 bezoekers. Als we de richtlijn van subsidies aanhouden zou dat betekenen dat voor PAK AAN! activiteiten vaak niet meer dan 500 euro gesubsidieerd wordt. Deze schaal zou verder doorgevoerd kunnen worden, naar bijvoorbeeld 300 euro op wijkniveau en 150 euro voor activiteiten op straatniveau.

Kanttekening bij het aannemen van zo'n schaal is dat, acht grotere activiteiten die Zwijndrechtbreed georganiseerd zijn, met deze schaal niet voldoende budget hadden gekregen van PAK AAN!. Met deze initiatieven zijn juist grote en diverse groepen inwoners bereikt. Meer hierover leest u in paragraaf 7.8.2.

Uitdaging: Weigeringsgronden /aansluiten behoeften

In de praktijk is het voor PAK AAN! lastig om een activiteit te weigeren, terwijl soms wordt getwijfeld over de behoefte die er is aan de activiteit. De bijdrage van PAK AAN! wordt door sommige initiatiefnemers bijna als een verworven recht beschouwd.

Advies is om geen voorschot, of gereserveerd bedrag toe te kennen aan een initiatiefnemer, maar elke aanvraag apart te beoordelen. Hiermee is het budget minder een verworven recht. Zodra dan een aanvraag binnen komt die erg lijkt op een andere activiteit, dan kan PAK AAN! meedenken over andere activiteiten, waardoor het gehele aanbod aan activiteiten in de wijk verbreed wordt.

Bovendien is het niet erg dat er meerdere van hetzelfde soort feesten worden georganiseerd. Als er geen behoefte is voor meerdere van deze feesten, zal dit zichzelf oplossen. Los daarvan weegt het belang om vrijwilligers/initiatiefnemers betrokken te houden zwaarder dan het belang om een evenwichtige samenstelling van activiteiten in de wijk te hebben (en daarmee aan te sluiten bij de behoeften in de wijk).

Uitdaging: Terugkerende activiteiten

Op dit moment mogen initiatiefnemers een activiteit die succesvol is geweest meerdere keren indienen. In het verleden schijnt er te zijn afgesproken dat PAK AAN! niet is bedoeld voor terugkerende activiteiten. Dit staat niet in de voorwaarden van PAK AAN!, noch is dit ergens vastgelegd. De vraag is: is het erg om terugkerende activiteiten te ondersteunen? Op zich niet, want we willen bestaande initiatiefnemers faciliteren én nieuwe initiatiefnemers aantrekken en ondersteunen. Pas als het aannemen van nieuwe initiatieven in het geding komt, doordat het budget van PAK AAN! volledig wordt besteed aan terugkerende activiteiten wordt dit een probleem. Dan zal de gemeenteraad moeten beoordelen of ze de terugkerende activiteiten op een blijvende manier willen blijven ondersteunen en of ze het budget van PAK AAN! uit willen breiden.

4.3 Omgevingswet

Met de komst van de Omgevingswet is er meer ruimte voor initiatieven. Het gebruik van de (buiten)ruimte hoeft niet meer aan 26 wetten getoetst te worden en gemeenten krijgen de mogelijkheid om met een visie invulling te geven aan lokale maatschappelijke opgaven. Op dit



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

moment bestaat er voor gemeente Zwijndrecht een omgevingsvisie, inclusief interactieve kaart. Er wordt toegewerkt naar één omgevingsplan voor heel de gemeente. Dit geeft de kaders aan waarbinnen onder andere initiatiefnemers moeten blijven. PAK AAN! past binnen het gedachtengoed van de Omgevingswet met haar ja-mits houding, in plaats van nee-tenzij. PAK AAN! moet zichzelf bekend maken met de nieuwe processen rondom initiatieven in de buitenruimte zodra het omgevingsplan er ligt. Wellicht kunnen de collega's die ruimtelijke plannen behandelen zelfs iets leren van de houding en gesprekstechnieken van de initiatiefmakelaars.

4.4 Conclusie aansluiting gemeentebrede ontwikkelingen

PAK AAN! past geruisloos in de organisatieontwikkelingen, mede dankzij haar flexibiliteit, ja-mits houding en gebrek aan beleidsregels. De financiële vergoeding door PAK AAN! creëert met betrekking tot activiteiten verschillende vormen van frictie. Hiervoor worden de volgende aanbevelingen gedaan.

Laat initiatiefmakelaars ieder jaar actief kennis opdoen van actuele subsidieregeling. De aanvraag van Zwijndrecht-brede activiteiten moeten altijd besproken worden met subsidies. Koppel het budget voor activiteiten middels richtlijnen aan een schaal die in de lijn met subsidie regels ligt.

Het belang om vrijwilligers/initiatiefnemers betrokken te houden weegt zwaarder dan het belang om een evenwichtige samenstelling van activiteiten te hebben (en daarmee aan te sluiten bij de behoeften in de wijk).

Ken geen voorschot, of gereserveerd bedrag toe aan een initiatiefnemer, maar beoordeel elke aanvraag apart. Hiermee is de financiële tegemoetkoming minder een verworven recht.

Maak in toekenning van financiële bijdrage geen onderscheid tussen eenmalige en terugkerende activiteiten. Wees bij terugkerende activiteiten die een bijdrage krijgen van PAK AAN! extra kritisch op het draagvlak voor de activiteiten en probeer verbindingen te leggen tussen gelijksoortige activiteiten. Signaleer tijdig wanneer terugkerende activiteiten een probleem worden voor het budget van PAK AAN!.



5. Het activeren en inspireren van inwoners voor het nemen van initiatief

Eerder adviseerden we om de doelstelling "het activeren van initiatief" weer op te nemen als tweede hoofddoelstelling. In dit hoofdstuk evalueren we de manier waarop PAK AAN! inwoners inspireert, activeert en van een idee of initiatief in het hoofd van een inwoner naar aanmelding leidt. Hierbij spelen de volgende vragen een rol:

- Hoe activeert PAK AAN! inwoners? (5.1)
- Wat zijn de beweegredenen van bestaande initiatiefnemers? (5.2)
- Wat is het potentieel voor initiatief in Zwijndrecht? (5.3)
- Hoe bereid zijn Zwijndrechtenaren om initiatief te nemen? (5.4)
- Hoe worden inwoners nu richting aanmelding geleid? (5.5)
- Wat is het bereik en de bekendheid van PAK AAN! ? (5.6)
- Spreekt PAK AAN! inwoners aan? (5.6)

5.1 Het activeren van inwoners

Wat doet PAK AAN! al om veel mogelijk inwonersinitiatieven te krijgen?

De basis

- PAK AAN! hoopt meer inwoners te inspireren door positieve berichten over geslaagde initiatieven te delen op Facebook en in de krant. Dit is een goede basis voor het inspireren van anderen, die relatief weinig inspanning kost.
- Daarnaast stimuleren ze initiatiefnemers om zo veel mogelijk andere inwoners te betrekken bij hun initiatief. Hierdoor worden niet actieve inwoners bekend met het nemen van initiatief.

Verbinden

- De makelaars leggen actief verbanden tussen actieve inwoners, zodat ze samen initiatieven kunnen starten. Dit zijn reeds actieve inwoners.
- De makelaars hebben verbindingen met groepen vrijwilligers. Dit zijn reeds actieve inwoners.
- Doorlopend is er afstemming met de Buurtaanpak, wijkplatforms en woningbouwcorporaties. Hiermee zorgen ze ervoor dat de verschillende vormen van ondersteuning elkaar versterken.

Extra promotie

- De makelaars zijn op meerdere lokale evenementen aanwezig met een stand.
- In oktober 2019 was er voor het eerst een PAK AAN! maand bij de ATOS. Er werden 4 interviews gehouden over PAK AAN!. Deze samenwerking kwam voort uit het netwerkevenement van Zwijndrecht: Beursvloer.

Inspireren

- Om nieuwe doelgroepen te inspireren, is bijvoorbeeld een aanbod gedaan aan middelbare scholen voor een gratis lespakket. Helaas is het lastig gebleken om de scholen hiervoor te enthousiasmeren.

Zoals u leest, wordt er al op verschillende manieren geprobeerd om nieuwe initiatieven binnen te krijgen. Echter niet met alle tactieken worden ook nieuwe initiatiefnemers geactiveerd en geïnspireerd. Hierop kan nog verder ingezet worden om de doelstelling te halen.

5.2 Wat beweegt initiatiefnemers?

5.2.1 De instelling van initiatiefnemers

De geïnterviewde initiatiefnemers geven vaak aan al vrijwilligerswerk te doen. De houding van alle gesproken initiatiefnemers is: ik wil iets doen voor mijn medemens of mijn omgeving. Daarnaast vindt



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

een groot deel van de initiatiefnemers het leuk om te organiseren of te ondernemen. Zij denken niet: wat ik doe heeft toch geen zin, of anderen moeten iets doen, maar: ik vind dat ik zelf iets bij moet dragen aan een verbetering.

5.2.2 Aanleiding voor het nemen van initiatief

Uit de interviews met de initiatiefnemers blijkt dat een veelvoorkomende aanleiding voor het starten van een initiatief vaak een ergernis in de directe omgeving is. De helft van de tijd hebben ze wel hulp nodig bij het omdenken van hun ergernis naar een initiatief. Een andere meer gehoorde drijfveer is dat initiatiefnemers anderen willen helpen, bijvoorbeeld met hun financiële situatie, of hun educatie; dat ze hun kennis willen overbrengen of steun willen geven. Ook worden initiatiefnemers die bekend zijn bij PAK AAN! soms actief door de initiatiefmakelaars benaderd voor het nemen van initiatief.

'Ik heb een goed idee van hoe de gemeente werkt en wat er wellicht mogelijk was. Toch had ik niet gelijk gedacht aan de mogelijkheid voor een eigen initiatief' – een initiatiefnemer

PAK AAN! heeft 3 video's gemaakt van initiatieven. De gesproken initiatiefnemers zijn intrinsiek gemotiveerd en er komt veel energie vrij als ze spreken over hun initiatieven. Video's van interviews met deze inwoners inspireren anderen en helpen de boodschap uit te dragen: jij maakt zelf het verschil.

Met PAK AAN! bereiken we dus in ieder geval erg betrokken inwoners. Dat is positief. Het doel is om dit te verder te verbreden naar inwoners die nu iets minder betrokken zijn.

5.3 Ideeën voor Zwijndrecht – potentieel voor initiatieven

In de enquête die is uitgezet onder 408 Zwijndrechtenaren hebben we duidelijk onderscheid gemaakt tussen ideeën en initiatieven. Waarbij we uitlegden dat een initiatief betekent dat er een actieve rol is voor de initiatiefnemer.

58% van het bewonerspanel heeft wel eens een idee gehad voor het verbeteren van hun straat, wijk, of heel Zwijndrecht. In Heerjansdam zijn meer mensen met een idee dan in andere 'wijken'. Deze ideeënpoel is de voedingsplaats voor initiatief, maar hier zitten ook nog veel wensen tussen.

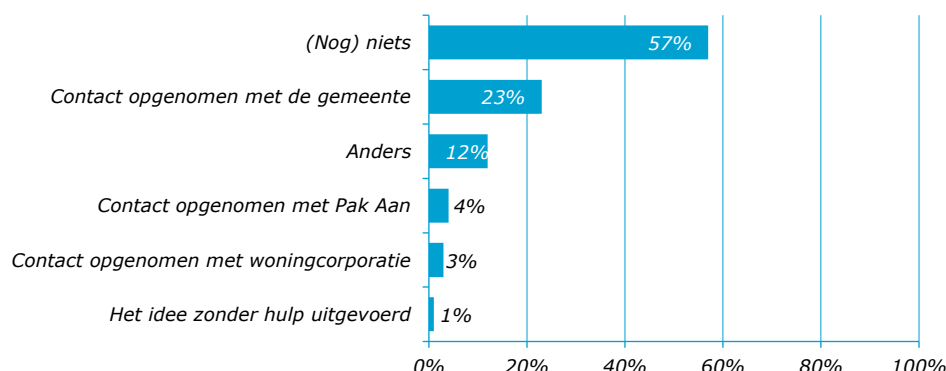
5.3.1 Wat inwoners met hun idee deden

We hebben het panel gevraagd wat zij met hun ideeën gedaan hebben. Van de inwoners die een idee hadden, heeft 57% nog niks gedaan met hun idee. 4% had al contact gehad met PAK AAN!. 23% heeft toch al contact gehad met de gemeente over hun idee, maar ook aan de woningcorporatie wordt gedacht (3%). Meer mensen zijn bij 'de gemeente' geweest dan bij PAK AAN!, dus is het belangrijk dat collega's op de hoogte zijn van de mogelijkheden die PAK AAN! biedt, al is het natuurlijk ook prima als een idee zonder tussenkomst van PAK AAN! leidt tot een initiatief.



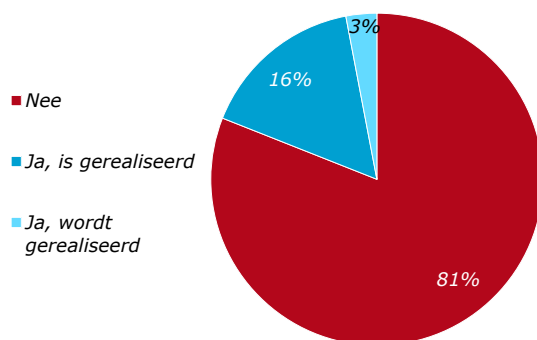
Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020



Figuur 5 Wat is er met het idee gedaan door initiatiefnemer?

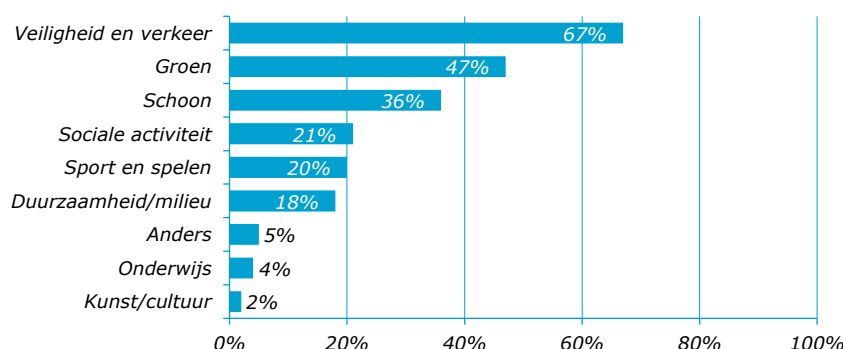
81% Van de ideeën werd op moment van uitvraag niet gerealiseerd. 16% van de ideeën zijn al gerealiseerd en 3% is nog bezig met de uitvoering. Hier lijkt dus veel ongebruikt potentieel in te zitten.



Figuur 6 Wat is er met het idee gedaan door initiatiefnemer

5.3.2 De categorieën van de ideeën

De ideeën van deelnemers aan het bewonerspanel zijn te verdelen in categorieën. Dit is weergegeven in onderstaande grafiek. We verwachtten dat inwoners vooral ideeën en initiatieven hebben voor de categorieën 'groen' en 'sociale activiteit'. Het is opvallend hoe veel mensen een idee hebben voor 'veiligheid en verkeer', omdat deze ideeën zich nauwelijks vertalen naar initiatieven die binnen komen bij PAK AAN!. Relatief veel deelnemers aan de enquête hebben al een idee over 'groen' en 'schoon'. Andere categorieën scoren beduidend lager. Als we de opvatting volgen dat ergernis leidt tot het bedenken van oplossingen, dan is het logischer dat veiligheid en verkeer en schoon als categorieën hoog scoren. De top 3 ergernissen in 2019 bestaat namelijk uit: hondenpoep, zwerfafval en verkeer.



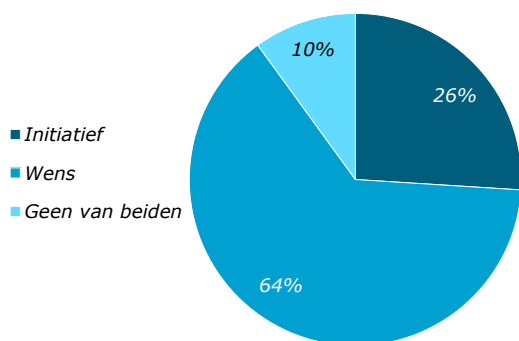
Figuur 7 Welk thema past het best bij uw idee? (meerdere antwoorden mogelijk)



5.4 Bereidheid tot het nemen van initiatief

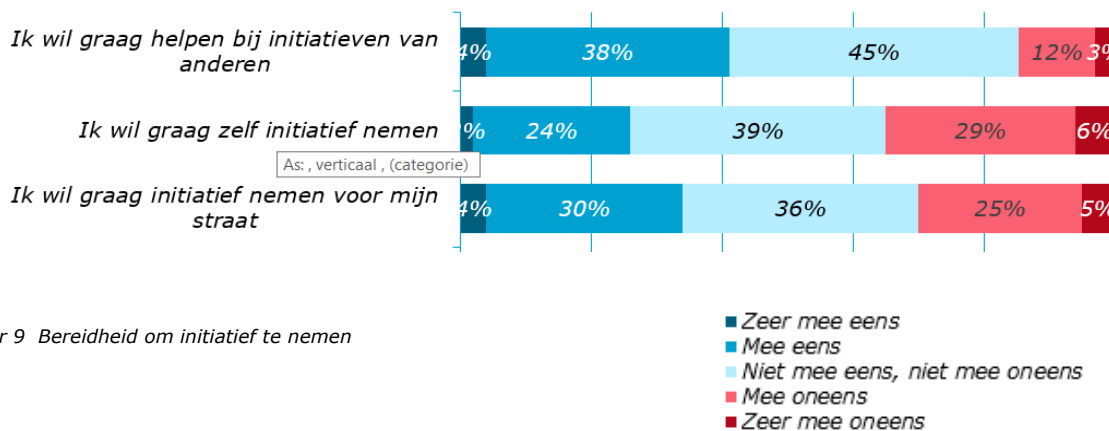
5.4.1. Algemene bereidheid

Na uitleg over het concept "initiatief" vroegen we de bewoners met ideeën (218 personen) of zij hun idee eerder zouden bestempelen als wens of initiatief. Het is opvallend, maar herkenbaar dat slechts een kwart van de mensen zelf een rol ziet in het realiseren van hun idee (57 personen).



Figuur 8 Initiatief of een wens

Om te vergelijken is aan het gehele panel (op dat moment 378 personen) gevraagd naar de bereidheid om initiatief te nemen. Op de stelling: 'ik wil graag zelf initiatief nemen', zegt 24% (91 personen) van het panel 'mee eens'. 35% is het daar 'mee oneens', of 'zeer mee oneens'.



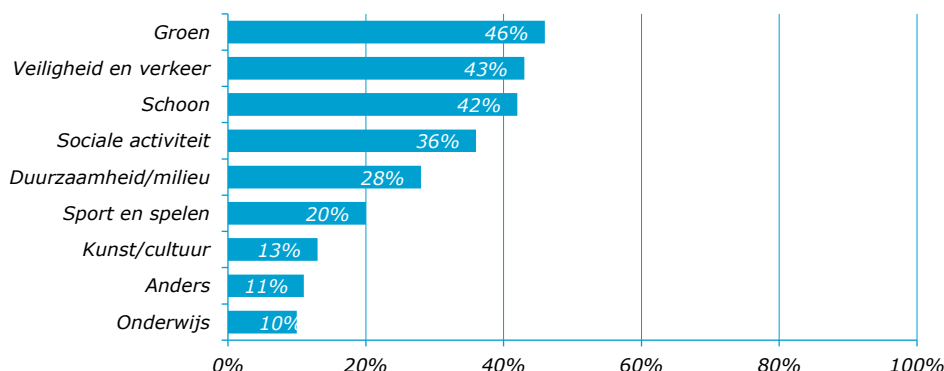
Figuur 9 Bereidheid om initiatief te nemen

De bereidheid van het panel om te helpen bij initiatieven van anderen is beduidend hoger, en weerstand is veel lager. Dit biedt mogelijkheden voor het plaatsen van oproepen om te helpen bij de initiatieven van anderen. Niet elk initiatief leent zich voor zo'n open oproep om deelnemers.



5.4.2 Bereidheid per categorie

We vroegen alle panelleden ook: Wat is het soort initiatief dat u wel zou willen opzetten of waar u aan mee zou willen helpen?

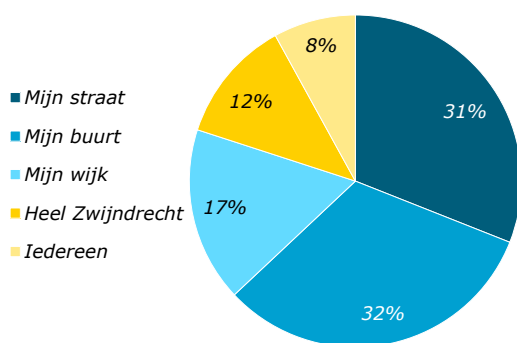


Figuur 10 Bereidheid helpen opzetten per soort initiatief (meerdere antwoorden mogelijk)

Categorieën initiatieven waar de meeste panelleden geïnteresseerd in waren (van 28% tot 46% van de inwoners), zijn: groen, veiligheid en verkeer, schoon en sociale activiteit en duurzaamheid en milieu. Minder panelleden zijn geïnteresseerd in sport en spelen, kunst/cultuur en het onderwijs. Dit biedt mogelijkheden voor het organiseren van thema –gerichte activiteiten.

5.4.3 Bereidheid voor initiatief op verschillend schaalniveau

We verwachten dat men eerder bereid is om iets voor zijn/haar buurt te ondernemen. Uit de enquête blijkt dat zelfs ideevorming voornamelijk gericht is op de directe omgeving. Het panel heeft voornamelijk ideeën voor verbeteringen in de straat, buurt of wijk. Slechts 20% droomt groter: voor heel Zwijndrecht of zelfs voor iedereen.



Figuur 11 Idee is vooral bedoeld voor:

Deelnemers van het gehele panel zijn meer bereid om initiatief te nemen voor hun straat, dan voor heel Zwijndrecht. Dit zegt iets over de slagingskansen van Right2Challenge. Right2Challenge opereert op een grotere schaal, het gaat namelijk over het uitvoeren van overheidstaken. Enige kanttekening die we hierbij aan kunnen brengen: de mogelijkheid bestaat dat panelleden gedacht hebben vanuit individueel en vrijwillig perspectief. Mogelijk zijn panelleden meer bereid om iets voor heel Zwijndrecht te doen met hun professionele organisatie.

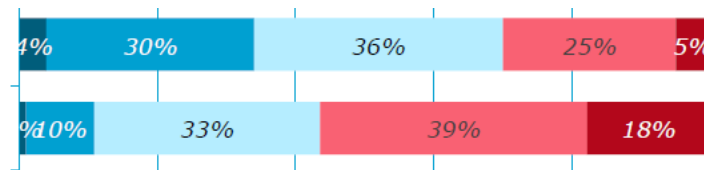


Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

Ik wil graag initiatief nemen voor mijn straat

Ik wil graag initiatief nemen voor heel Zwijndrecht



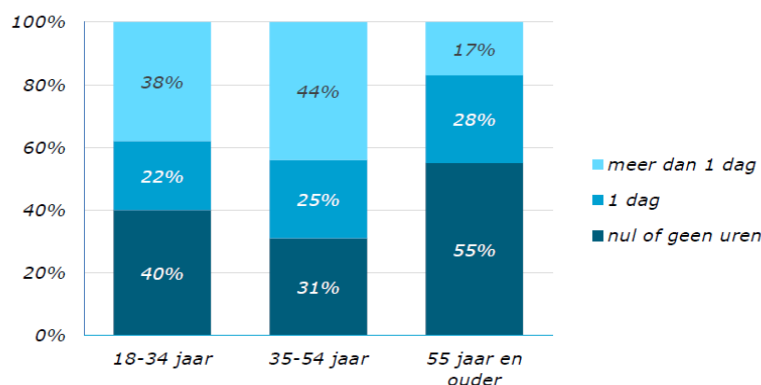
- Zeet mee eens
- Mee eens
- Niet mee eens, niet mee oneens
- Mee oneens
- Zeet mee oneens

Figuur 12 Bereidheid om initiatief te nemen

5.4.4 Bereidheid om tijd te investeren

Uit de enquête van het OCD blijkt dat jongeren vergeleken met inwoners van 55 jaar en ouder, meer tijd per maand willen besteden aan een initiatief.

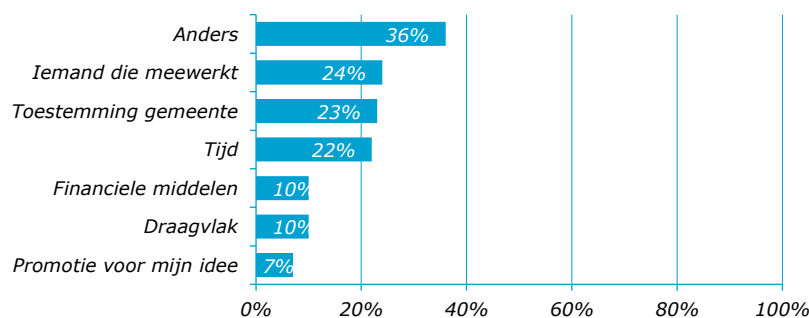
Figuur 13 Tijdsbesteding per leeftijdsklasse (n=324)



Toelichting: 35-54 jarigen willen vaker meer dan 1 dag besteden aan het initiatief dan andere leeftijdsklassen

5.5 De weg van idee tot indienen van een initiatief

Hoe komen inwoners met een idee bij PAK AAN! terecht? En welke verbetermogelijkheden zitten er in dit proces. We vroegen panelleden met een idee: hoe komt het dat jullie idee nog niet is uitgevoerd? Dit geldt voor 81% van de ideeën. De grootste knelpunten zijn: het gebrek aan een helpende hand (24%), toestemming van de gemeente (23%), tijd (22%), dat mensen zelf nog niks gestart zijn (20,5%), of dat de gemeente geen actie neemt (15%).



Toelichting: Anders: Zelf nog niks mee gedaan/niet ingediend (20x), Geen actie gemeente (15x)

Figuur 14: Indien niet gerealiseerd: wat miste er



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

PAK AAN! kan zelf een helpende hand zijn, en een rol spelen bij het vinden van die handen. PAK AAN! kan er niet altijd, maar wel vaak voor zorgen dat er toestemming van collega's komt om een idee uit te voeren. Helaas kan PAK AAN! weinig betekenen voor mensen die te weinig tijd hebben om hun idee tot leven te brengen. Inwoners die willen dat de gemeente actie onderneemt zijn inwoners die wensen hebben en dus geen potentiële initiatiefnemers². De groep mensen die zelf nog niet gestart zijn, zien voor zichzelf wel een rol weggelegd. Dit biedt potentie voor PAK AAN!

Het is essentieel dat er zo min mogelijk drempels zijn bij het indienen van een idee of initiatief. Dit is belangrijk om initiatiefnemers enthousiast te houden en hun inzet te waarderen in plaats van frustratie te veroorzaken. Er zijn twee trajecten naar PAK AAN!: via derden, zoals de klantenservice van de gemeente, of andere collega's, of direct naar PAK AAN!.

De meeste initiatiefnemers die gesproken zijn, zijn niet direct op de website van PAK AAN! gekomen, maar intern binnen de gemeente doorverwezen, bijvoorbeeld via subsidies, De Buurtaanpak, of de klantenservice. Dit komt bijvoorbeeld doordat geïnterviewde initiatiefnemers hun idee niet gelijk zien als initiatief, of niet dit woord gebruiken. Ook kan het komen doordat men PAK AAN! intern gebruikt als laatste redmiddel om een inwoner toch te ondersteunen, in de zin van: 'je kan het ook nog bij PAK AAN! proberen'. Die indirecte doorverwijzing kan nog steeds snel en makkelijk gaan, dus dit hoeft niet per se negatief te zijn, maar toch is het gunstig als mensen met een idee of initiatief direct bij PAK AAN! komen.

Bij de vraag 'Wat heeft u met dit idee gedaan?' antwoordde slechts 4% (9 inwoners met een idee) dat ze direct contact opgenomen hebben met PAK AAN! en 23% (52 inwoners met een idee) geeft aan als eerste bij 'de gemeente' aan te kloppen. De meeste inwoners bewandelen het indirecte pad richting PAK AAN! Dit geeft aan hoe belangrijk het is dat collega ambtenaren weten wat PAK AAN! doet en dat ze actief doorverwijzen.

Er zijn veel mogelijkheden om contact op te nemen met PAK AAN!, waardoor dit laagdrempelig is. Het is belangrijk om inclusief te blijven communiceren. Helaas is de website niet leesbaar voor slechtzienden. Als inwoners weten dat ze bij PAK AAN! terecht kunnen, dan kan men contact opnemen middels telefoonnummers 078-7703705 en 078-7708182, het emailadres, het aanmeldformulier op de website en de chatfunctie van facebook.

Het indienen van een initiatief kan alleen via pakaanzwijndrecht.nu/nieuw-initiatief/. Om deze reden moet de website voldoende bezocht worden, of er moet goed doorverwezen worden van Facebook naar het aanmeldformulier.

² Een vraag die dit oproept, maar buiten de scope van deze evaluatie ligt is: waar kunnen inwoners met ideeën en wensen wel terecht bij de gemeente?



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

5.6 Bereik

Bereiken we met PAK AAN! de juiste doelgroep en hoe groot is ons bereik? De doelgroep van PAK AAN! zijn alle Zwijndrechtenaren, in alle wijken, van alle leeftijden. We willen de kans zo groot mogelijk maken dat een inwoner geïnspireerd raakt door PAK AAN! en dat inwoners met een idee of initiatief de weg vinden naar PAK AAN!. Hiervoor is een zo groot mogelijk bereik belangrijk. Maar zien is niet gelijk aan onthouden. Dus als iemand eens de website bezocht heeft, het logo gezien heeft, of een post op FB geliket heeft, betekent dat niet dat dit invloed heeft op de naamsbekendheid van PAK AAN!. Onthouden is ook niet hetzelfde als begrijpen. Als iemand alleen zich alleen de naam PAK AAN! of het logo kan herinneren, maar hier verder geen associaties mee heeft, dan weten ze nog niet wat PAK AAN! is of wat ze er zelf mee kunnen. Tot slot is begrijpen niet hetzelfde als ergens door worden aangesproken. Met elke uiting heeft PAK AAN! een kans een boodschap uit te stralen. Past die boodschap ook bij de voorkeuren van inwoners?

Bovenstaande stappen zullen we in deze paragraaf samen maken, op basis van statistieken van (social) media, de enquêteresultaten, het model van Bureau Buhrs en het bestand van bestaande initiatiefnemers.

5.6.1 Website pakaanzwijndrecht.nu

In eerste instantie was pakaanzwijndrecht.nu mede bedoeld als het platform om ook samen aan initiatieven te werken. In praktijk werd deze functie niet gebruikt. Door het grotere bereik is facebook hier geschikter voor, vooral voor activiteiten. De website is van goede kwaliteit. Op de website staan veel voorbeelden en informatie. Ook is er een toolbox met promotiemateriaal.

Het streven is om de website helemaal up to date te houden. Dit blijkt niet altijd te lukken. De pagina 'Financiering' is niet up to date, het kaartje raakt vaak uitgezoomd, de agenda is vaak verouderd en er staat al jaren op de site dat er gestart gaat worden met een nieuwsbrief. Inmiddels is er een facebookpagina die die functie vervult. Bij veelgestelde vragen staat een beschrijving van het proces na de aanvraag die wellicht niet meer helemaal up to date is.

Door de website een keer kritisch door te lopen en wat kleine aanpassingen te doen, zal deze optimaal uitgerust zijn. Wellicht kan er een inspiratiepagina ingericht worden, waarbij ook landelijke initiatieven gedeeld worden. Ook kan er een link gelegd worden met andere pagina's waar inwoners opgeroepen worden te participeren, zoals de Buurtaanpak en Zwijndrechtvoorelkaar.

5.6.2 Bereik (social) media

Met media heeft PAK AAN! de grootste kans om de meeste inwoners te bereiken. PAK AAN! een website en een facebookpagina sinds september 2016.

Website

In 2018 waren er 1.700 gebruikers voor de PAK AAN! website. Er waren 2.300 sessies met een gemiddelde sessieduur van 1,42 minuten. Tot 1 augustus 2019 waren er 1.500 gebruikers. Er waren 2.000 sessies met een gemiddelde sessieduur van 2 minuten. Het beeld wordt vertroebeld doordat de sessies van websitebeheerders ook meegeteld worden. 34 procent van de websitebezoekers komen via Facebook op de website. Het doorlinken van FB naar de website is dus essentieel voor het genereren van bezoekers op de website.

Inwoners bekijken de homepage het meeste. Daarnaast wordt de overzichtspagina met initiatieven veel bekeken. Goed nieuws is dat de pagina "hoe werkt het" ook veel bezocht wordt. Men kan hier de voorwaarden van een PAK AAN! initiatief lezen en stap voor stap het aanvraagproces bekijken.



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

Wat bijzonder is, is dat sommige initiatieven ook veel bekeken worden, zoals: plein Klippershaven, een bloemenschaal in de Opera, het groot vrouwenfeest en de passion4kids. Opvallend is dat het uitstappercentage (percentage bezoekers dat de pagina verlaat) van die pagina's hoog is. Dat signaleert dat deze mensen alleen komen om die pagina te bekijken. Waarschijnlijk zijn dit deelnemers van aan het initiatief geweest.

De pagina 'nieuw initiatief' wordt gemiddeld het langst bezocht: 3 minuten. Dit is een formulier waarop men een aanvraag kan doen. Van de 287 mensen die bij het formulier komen, hebben er 49 daadwerkelijk het formulier verstuurd. Dit is redelijk veel, gelukkig weten inwoners het te vinden.

Eind 2018 is een mediacampagne ingezet door een professioneel bedrijf dat eindigde in mei 2019. Het doel was om PAK AAN! in mei 2019 op de kaart te hebben bij Zwijndrechtenaren. Zorgen dat ze weten wat PAK AAN! is, hoe het werkt en waarom het zo leuk is. Met als uiteindelijk doel om meer initiatieven te ontvangen. De social media campagne van maart 2019 moest zorgen voor meer bereik en betrokkenheid waarmee meer bewoners op de hoogte zijn van de website.

Facebook

Het doel van Facebook is: informeren, inspireren en betrekken. Het bereik van de facebookpagina is groot. Men bereikt de facebookpagina voornamelijk via een andere facebookpagina, bijvoorbeeld de eigen tijdlijn. In de onderzoeksperiode kwam PAK AAN! 453.250 op het beeldscherm van een persoon.

PAK AAN! ziet het liefst dat het netwerk van initiatiefnemers groeit buiten de vaste kern. Hiervoor is Facebook een uitstekend middel, omdat vrienden van vrienden de berichten van PAK AAN! op hun tijdlijn te zien krijgen. Het relatief grote bereik van PAK AAN! op facebook helpt daarbij.

Instagram

Instagram kan worden ingezet om meer jongeren te bereiken. Dit vereist specifieke marketingskills voor dit medium. Op Instagram heeft PAK AAN! 245 volgers, dit stijgt nog steeds. Slechts 7,5% daarvan is 13-24 jaar. De kwaliteit van de posts op Instagram is niet hoog genoeg, waardoor minder binding ontstaat. Het is op Instagram nog belangrijker dat er mooie, aantrekkelijke foto's gedeeld worden.

Jongeren gebruiken bepaalde hastags (zoekopdrachten) meer dan andere. Mensen vinden het leuk om hun mening te geven. Op Instagram kan je daar slim op in spelen door verhalen (stories) te maken met polls, ratingsystemen en andere interactieve features. Tot slot kan er key-informatie in een blijvende instagramstory gedeeld worden, bijvoorbeeld informatie over hoe je een initiatief indient, of een lijst met data voor bijeenkomsten.

5.6.3 (Naams-)bekendheid

De bekendheid heeft meer te maken met of het 'merk' PAK AAN! ook herkend wordt door diegenen die het hebben gezien. Blijft het hangen?

Naamsbekendheid bij inwonerspanel

Een kleine minderheid (48%) van de respondenten van het bewonerspanel heeft gehoord van PAK AAN! Zwijndrecht. Dit is erg positief. PAK AAN! is bekender in de wijken Heer Oudelands Ambacht en Kort Ambacht, en minder bekend in de wijken Heerjansdam en Noord. Het merendeel van het Bewonerspanel heeft over PAK AAN! gelezen in de krant (54%), 43% kent het initiatief via Facebook of Instagram en 27% heeft via anderen over PAK AAN! gehoord.



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

Volgers Facebook

Mensen die de Facebookpagina 'liken' krijgen regelmatig berichten van PAK AAN!. Van deze volgers kunnen we zeker weten dat PAK AAN! bij hen bekend is. Het doel voor FB was om 2500 volgers te hebben in 2020 en voor instagram 750 volgers.



Figuur 15: totaal aantal vind-ik-leuks op Facebook van 2018 tot augustus 2019

1 januari 2018 had de PAK AAN! facebook pagina 289 vind ik leuks. Op 1 augustus 2019 zijn dit er al 1020. In maart is er een piek geweest in het aantal vind ik leuks, die grotendeels veroorzaakt werd door betaalde vind-ik-leuks. Betaalde vind ik leuks komen voort uit het betalen van FB waardoor de berichten van PAK AAN! vaker op een beeldscherm naar voren komen. PAK AAN! houdt voor het plaatsen van de berichten ook rekening met de tijden dat de meeste volgers online zijn en plant de berichten overeenkomstig in.

Doelgroep volgers

Wie zijn de volgers van PAK AAN!? PAK AAN! heeft voornamelijk vrouwelijke volgers. Jongeren tot 24 jaar volgen PAK AAN! nauwelijks.



Figuur 16: Demografische gegevens van volgers op Facebook van 2018 tot augustus 2019



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

5.6.4 Wie nemen er nu initiatief?

Welke doelgroep bereikt PAK AAN! nu al? Uit administratieve gegevens blijkt dat er 3 keer zo veel vrouwelijke initiatiefnemers zijn, als mannelijke. Het valt ook op dat er erg weinig jongeren zijn die een aanvraag indienen. Het kan zijn dat jongeren eerder willen meehelpen dan opstarten.

5.6.5 Spreekt PAK AAN! inwoners aan?

De berichten van PAK AAN! dienen ertoe om te laten zien wat er allemaal mogelijk is, mensen te inspireren en de positieve effecten van de initiatieven te delen. Een aantal keer per jaar wordt een activerend bericht gepost om deelnemers te werven voor activiteiten. Zo vroeg PAK AAN! bijvoorbeeld aandacht voor World Clean Up Day om meer deelnemers te krijgen.

Regelmatig staat er in de aanvulling op berichtgeving over een initiatief: 'Wil jij ook iets betekenen voor je wijk/straat en heb je een goed idee hoe je dit kunt doen? Neem contact met ons op via pakaan@zwijndrecht.nl, dan kijken we of we je erbij kunnen helpen.' Verder zijn er geen activerende teksten te lezen op Facebook. Hier zou bijvoorbeeld een link gelegd kunnen worden met een bekende ergernis die omgebogen wordt naar een oplossing.

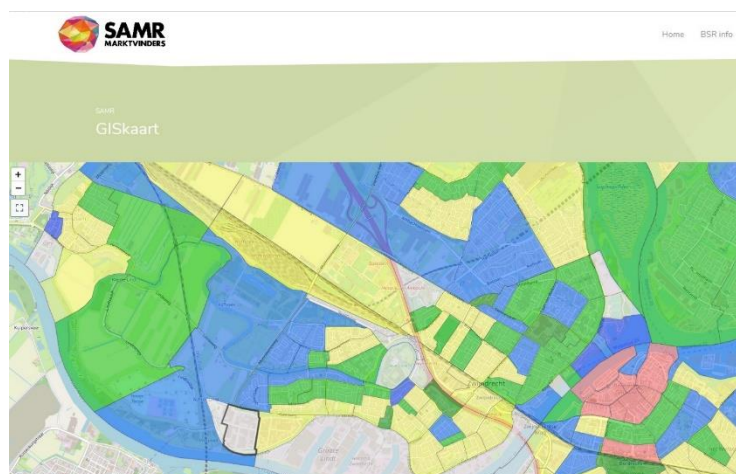
Ook de betrokkenheid van de mensen die we bereiken met de FB-pagina is relevant. Dit is tekenend voor hoe actief de 'volgers' betrokken zijn bij PAK AAN!. De gemiddelde betrokkenheid is gestegen. Het valt op dat alle reacties die er komen middels emoticons positief zijn: in de vorm van een 'vind ik leuk' of 'geweldig'. De betrokkenheid op evenementen die via de facebook van pak aan! aangemaakt worden, is groot. Voor het Dorpsfeest Heerjansdam waren 318 "geïnteresseerden/ mensen die gaan". Voor het 50 jarig jubileum van de Kiboehoeve waren dit er 681. De betrokkenheid werd recent slim gestimuleerd bij het initiatief 'mountainbikeroute'. In het berichtje werd gevraagd om mee te denken over een eventuele locatie en hier kwamen veel reacties op. Verder zijn er geen cijfers over de ervaringen van de gebruikers van de website, facebook of Instagram.

Belevingswereld aanspreken en verbreden doelgroep

Voor het vergroten van het bereik is het belangrijk dat de berichten die PAK AAN! sturen, aansluiten bij de belevingswereld van inwoners. In Zwijndrecht beschikken we over data van het model van Bureau Buhrs. Zij hebben met verschillende bronnen data een kaart gemaakt van de soort belevingswereld van inwoners. Deze zijn opgedeeld in vier categorieën met de kleuren: groen, blauw, geel en rood.

In Kort Ambacht zijn bijvoorbeeld de hoogste percentages 'geel' te vinden. Al zijn de andere kleuren natuurlijk ook aanwezig. Mensen met een gele belevingswereld hebben een groepsgerichte en extraverte instelling en houden van contact.

In de wijken HOA en Nederhoven is het aandeel inwoners met een 'blauwe' belevingswereld relatief hoger. Dit zijn mensen voor wie presteren en carrière maken centraal staan. Zij hebben geen behoefte aan veel contact en activiteiten met buurtbewoners, alleen als het interessant is voor hun netwerk. Zij zullen ten opzichte van de overheid eerder een controlerende rol vervullen dan een initiërende. Als we hen willen betrekken dan zal een zakelijke doelgerichte aanpak waarbij ze zo min mogelijk tijd





Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

hoeven te investeren het beste werken. Tenzij ze het initiatief ook kunnen gebruiken voor hun persoonlijke doelen.

De stijl van berichten door PAK AAN! wisselt niet veel, waardoor waarschijnlijk maar één groep aangesproken wordt. Vooral bij activerende berichten is het belangrijk dat verschillende inwoners zich aangesproken voelen. Communicatie zou kunnen adviseren bij het experimenteren met berichtgeving. En ook gedragsveranderingstheorie kan helpen bij het formuleren van 'het relevante verhaal'.

5.7 Conclusie het activeren en inspireren van inwoners voor het nemen van initiatief

In deze paragraaf leest u de belangrijkste conclusies en aanbevelingen van dit hoofdstuk.

5.7.1 Activeren

Er wordt al op verschillende manieren geprobeerd om nieuwe initiatieven binnen te krijgen. Echter niet met alle tactieken worden ook nieuwe initiatiefnemers geactiveerd en geïnspireerd. Hierop kan nog verder ingezet worden om de doelstelling te halen.

5.7.2 Motieven initiatiefnemers

PAK AAN! weet wat reeds actieve inwoners voortbeweegt: zij willen iets doen voor hun medemens of omgeving, vinden het leuk om te organiseren en vinden dat ze zelf iets moeten doen. Aanleiding is vaak een ergernis of dat er iets in hun omgeving ontbreekt. Maar om van ergernis tot initiatief te komen, is er vaak wel hulp nodig met omdenken. PAK AAN! weet minder goed wat de motivaties zijn van nog niet actieve inwoners.

5.7.3 Ideeën

58% van het bewonerspanel heeft wel eens een idee gehad voor het verbeteren van hun straat, wijk, of heel Zwijndrecht. Er zijn geen vergelijkende cijfers beschikbaar en het panel is meer betrokken is dan de gemiddelde Zwijndrechtenaar. Hiervan heeft 57% nog niks met het idee gedaan en er is 81% nog niet gerealiseerd. Hier lijkt nog een groot ongebruikt potentieel in te zitten, waar we als gemeente in kunnen tappen..

5.7.4 Bereidheid

Stel dat alle deelnemers aan het panel een idee hadden. Dan nog zijn niet alle inwoners bereid om initiatief te nemen. Slechts een kwart is überhaupt bereid om initiatief te nemen. 35% is niet bereid om initiatief te nemen. Het percentage bereidwilligen groeit als we vragen of ze voor hun straat initiatief willen nemen. De bereidheid van het panel om te helpen bij initiatieven van anderen is beduidend hoger, en weerstand is veel lager. PAK AAN! wist al dat inwoners graag initiatief nemen in groen, voor sociale activiteiten en op het gebied van 'schoon' (er is een groot bestand Zwerfafval Pakkers). Een nieuw geluid is de interesse in veiligheid en verkeer (67% van de ideeën en 43% van algemene bereidheid initiatief) en duurzaamheid en milieu (18% van de ideeën en 28% algemene bereidheid initiatief).

De slagingskansen van Right2Challenge, met gemeentebrede opgaven, is in Zwijndrecht niet zo groot, omdat slechts 20% van de inwoners ideeën heeft voor heel Zwijndrecht of zelfs voor 'iedereen'. Deze inwoners kunnen nu ook bij PAK AAN! terecht. Bereidheid om initiatief te nemen voor heel Zwijndrecht ligt nog lager en gaat richting 0%.

5.7.5 De weg naar PAK AAN!

Het is essentieel dat er zo min mogelijk drempels zijn bij het indienen van een idee of initiatief. Dit is belangrijk om initiatiefnemers enthousiast te houden en hun inzet te belonen in plaats van frustratie



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

te veroorzaken. Meer mensen zijn bij 'de gemeente' geweest dan bij PAK AAN!, dus is het belangrijk dat collega's op de hoogte zijn van de mogelijkheden die PAK AAN! biedt, al is het natuurlijk ook prima als een idee op een andere afdeling omgevormd naar een initiatief en gefaciliteerd wordt. Er zijn veel mogelijkheden om contact op te nemen met PAK AAN!, waardoor dit laagdrempelig is.

PAK AAN! kan een rol spelen bij het oplossen van de volgende knelpunten, die panelleden ervaren bij het realiseren van hun idee: het gebrek aan een helpende hand (24%), toestemming van de gemeente (23%), dat mensen zelf nog niks gestart zijn (20,5%). Mensen die een helpende hand zoeken, of toestemming van de gemeente, kunnen daarbij ondersteuning krijgen van PAK AAN! Mensen die zelf nog niets gestart zijn, kunnen aangespoord/ geïnspireerd worden door PAK AAN! om van hun idee een initiatief te maken.

5.7.6 Bereik

Het bereik via de website is, vergeleken met andere websites met een gemeentelijk "product", redelijk hoog. Facebook zorgt voor een toevoer van bezoekers. Dat er veel bezoekers aan de website zijn, is belangrijk omdat dit enige plek is waar het aanmeldformulier staat. Inwoners weten dit formulier te vinden. Het bereik van de Facebookpagina is nog veel groter. In deze periode kwam PAK AAN! 453.250 op het beeldscherm van een persoon. Dit zegt nog niks over de bekendheid van PAK AAN! bij Zwijndrechtse inwoners.

We zien dat de bekendheid ook relatief groot is. Op Facebook heeft PAK AAN! op 1 augustus 2019 1020 volgers, die regelmatig berichten van PAK AAN! te zien krijgen. Het betalen voor likes, is een strategie die snel meer volgers oplevert. Jongeren tot 24 jaar volgen PAK AAN! nauwelijks. PAK AAN! werd door bijna de helft van de respondenten van de enquête herkend. Dit is erg positief. De mediastrategie lijkt dus te werken. De meeste panelleden kennen PAK AAN! van krant en Facebook. Het is dus belangrijk om in te blijven zetten op een communicatiemix, waarbij extra ingezet kan worden op Instagram om een jongere groep inwoners te inspireren.

De Facebook community van PAK AAN! is positief betrokken bij de berichten van PAK AAN!. PAK AAN! spreekt de mensen die ze bereiken dus ook aan. De betrokkenheid op evenementen die via de Facebookpagina van pak aan! aangemaakt worden, is groot. Inwoners denken ook graag mee als er een concrete vraag in een post staat. Dit staat in schril contrast tot de reacties op de Facebookposts van de Gemeente Zwijndrecht pagina. Dit geeft aan dat het een goede keuze is geweest om een aparte identiteit te creëren voor PAK AAN!, zo veel mogelijk los van de gemeente.

De groep initiatiefnemers komt overeen met de via media bereikte groep. Er zijn 3 keer zo veel vrouwen die initiatief nemen en jongeren nemen bijna geen initiatief via PAK AAN!. Wellicht helpen jongeren liever, dan dat ze een initiatief opstarten. Om een bredere groep inwoners aan te gaan spreken, kan PAK AAN! experimenteren met het model van beleefwerelden van Bureau Buhrs.



6. Faciliteren van inwonersinitiatieven

Het primaire proces van PAK AAN! is het faciliteren van inwonersinitiatieven. Dit proces moet altijd blijven draaien. Het faciliteren van initiatieven heeft de nodige potentiële positieve effecten, die besproken zijn in hoofdstuk 4. In dit hoofdstuk kijken we naar het soort initiatieven dat binnenkomt, bekijken we de manier waarop initiatieven gefaciliteerd worden, de effecten die dit in de werkelijkheid heeft, en hoe de middelen hiervoor ingezet worden. Hoewel, het ondersteunen van initiatieven altijd maatwerk is, zijn er toch een aantal vaste stappen te onderscheiden. Dit hoofdstuk volgt het chronologische proces van het faciliteren van initiatief, beginnend bij aanmelding.

6.1 Aanmelding

Een initiatief of idee komt binnen in de e-mailbox, in de persoonlijke e-mail van de initiatiefmakelaars, via een formulier op de website, of via de doorverwijzing door een collega. Na aanmelding volgt al snel een reactie van de makelaars. Er wordt naar gestreefd om binnen 5 werkdagen te reageren op deze aanvraag of vraag. In praktijk is dit vaak sneller, namelijk binnen 2 dagen. Een enkele keer komen wat latere reacties voor van 2 weken tot 2 maanden. Het risico op latere reactie is eenvoudig te verkleinen.

6.2 Het soort initiatieven

Wat het effect is van een initiatief hangt af van het soort initiatief dat ingediend wordt. Er is een grote diversiteit aan initiatieven die binnen komen. Hoewel PAK AAN! kort door de bocht nog wel eens geassocieerd wordt met plantenbakken, betreft dit in werkelijkheid slechts 15% van de initiatieven én zijn deze qua waarde onderschat.

In de onderzoeksperiode van 1 januari 2018 tot 1 augustus 2019 zijn 97 initiatieven bij PAK AAN! binnen gekomen. Ter vergelijking: in 2017 werden 60 initiatieven ingediend. De trend van de vorige jaren is dus aangehouden, maar er was een minimale groei.

6.2.1 Het soort initiatieven: soort aanvragen

Binnen deze aanmeldingen onderscheiden we 5 categorieën en de categorie overig. Het soort aanvragen is als volgt verdeeld.



Figuur 17: Aantallen aanmeldingen van 2018 tot augustus 2019, per categorie



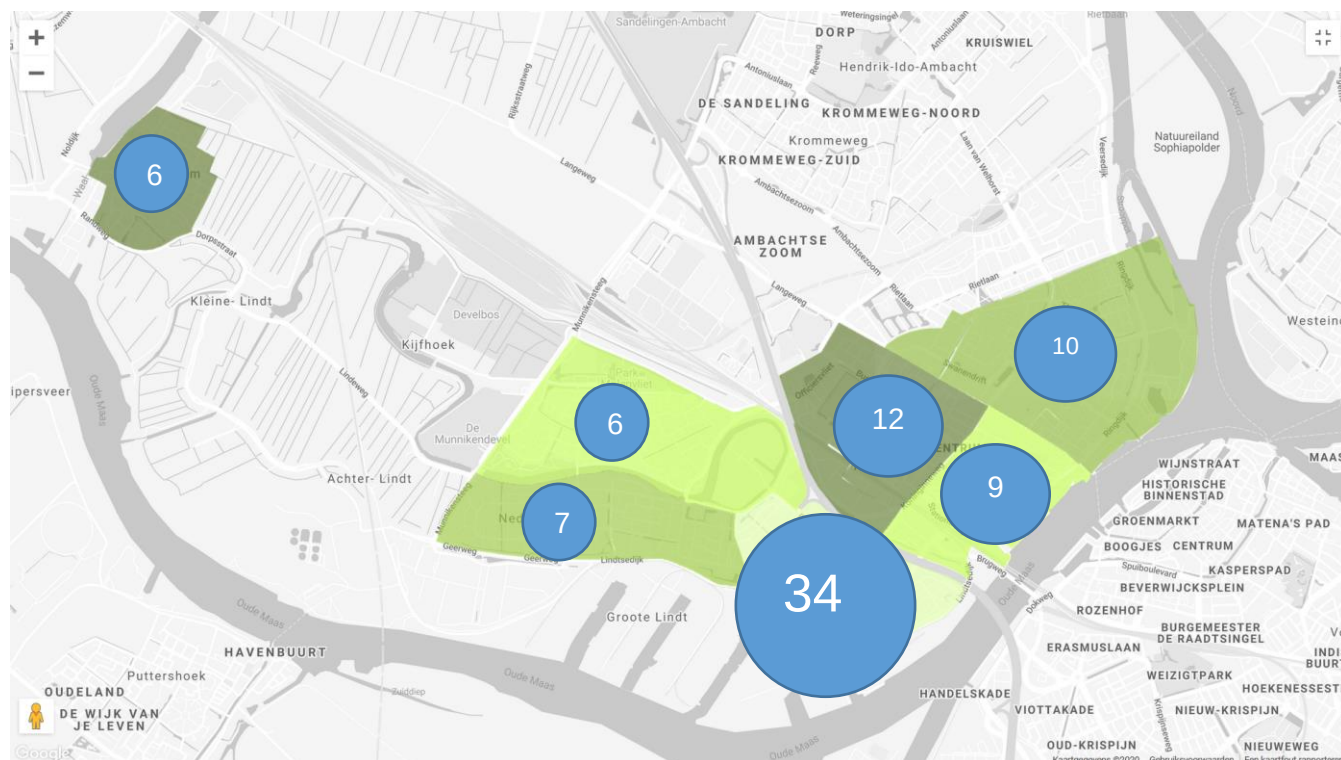
Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

Als we de categorieën "objecten in de buitenruimte" en "groen" samen nemen en ze "fysieke initiatieven" noemen, dan zien we dat er, in tegenstelling tot wat men verwacht, meer activiteiten ingediend worden dan fysieke initiatieven.

6.2.2 Het soort initiatieven: Initiatief per wijk

Ook zijn er cijfers beschikbaar over de wijk waarin het initiatief uitgevoerd wordt, of waar de aanvrager woont. Dit is verbeeld in het onderstaande kaartje.³



Figuur 18: Initiatieven per wijk 2018 tot augustus 2019

Het valt op dat er in de wijk kort Ambacht veruit de meeste initiatieven ingediend worden. We kunnen niet zonder onderzoek zeggen wat hiervan de oorzaak is. Het activiteitenprogramma van beheergroep KAZ levert een grote bijdrage aan de aantallen: minimaal de helft van de initiatieven worden door hen ingediend. In de wijk bevinden zich drie buurten die door de gemeente bestempeld zijn als buurten waar extra aandacht aan geschonken moet worden. Wellicht heeft de aanwezigheid van de Buurtaanpak ervoor gezorgd dat er meer initiatieven ontstaan, of in beeld zijn.

³ Niet alle initiatieven zijn toe te wijzen aan een wijk. Totalen komen niet overeen met hierboven genoemde totalen.



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

6.3 Eerste beoordeling van de aanvragen

Na indiening volgt er al snel een eerste fysieke ontmoeting of toenadering. Hierover kunnen we kort zijn, de manier waarop de ontmoeting na het eerste contact tot stand komt is laagdrempelig en hierin komen de makelaars volledig tegemoet aan de wensen van de initiatiefnemer. Initiatiefnemers worden op het gemeentehuis uitgenodigd om te vertellen over hun initiatief, maar vaak spreken de makelaars de inwoners ook 'op locatie'. In het geval van een initiatief in de buitenruimte praat dit makkelijker. Hun houding is open en meedenkend.

Tijdens deze eerste ontmoeting is er een open houding van de makelaars. Ze laten de initiatiefnemers vrij vertellen over hun initiatief en hebben een houding die in eerste instantie positief is, niet sceptisch. Tegelijkertijd leggen ze de voorwaarden van PAK AAN! voor en toetsen ze of de initiatiefnemers deze voorwaarden echt snappen. Het doel is dat de initiatiefnemers zich aan het einde van het gesprek gehoord voelen, gemotiveerd, weten wat PAK AAN! is, over-en-weer de verwachtingen zijn uitgesproken en de eerste vervolgstappen duidelijk zijn.

Het komt voor dat tijdens het eerste gesprek al duidelijk wordt dat een initiatief niet aan de eisen voldoet. Na een poging tot het samen aanpassen van het initiatief, zijn de makelaars duidelijk over het beëindigen van het traject bij PAK AAN! Als het kan, geven ze inzicht in de alternatieven binnen en buiten de gemeente. Soms is nog niet alle informatie binnen om het initiatief te beoordelen. Hier wordt flexibel mee omgegaan bij de eerste beoordeling.

Ten opzichte van vóór 2018 is PAK AAN! er beter in geworden om niet elk initiatief koste wat het kost uitgevoerd te krijgen. Voorheen was de neiging groot om, als de motivatie of tijd bij een inwoner ontbreekt, het initiatief over te nemen. Dit gaat nu veel beter en is niet langer een aandachtspunt.

6.3.1 Van aanmelding naar initiatief

De in paragraaf 7.2 beschreven aantallen zijn slechts aanvragen, niet elke aanvraag mondt uit in een initiatief. Van de 97 initiatieven zijn 15 initiatieven op enig moment in het proces beoordeeld als 'geen PAK AAN!'. Dat betekent dat de aanmelding niet aan de voorwaarden voldeed.

De meest voorkomende reden waarom een aanmelding niet gezien kan worden als PAK AAN! initiatief is dat het een wens is, en de aanmelders zelf geen actieve rol willen spelen, of die niet kunnen spelen omdat de aard van het initiatief dit niet toelaat. Deze wensen worden meestal doorgegeven aan betreffende accounthouder, bijvoorbeeld spelen of honden. Bij de meeste afgewezen aanmeldingen spelen echter meerdere bezwaren, zoals:

- Precedentschepping (AED's)
- Veiligheidsoverwegingen (Speelplekken)
- Geen ruimte in beleid (hondenuitrenggebieden)
- Gevaar voor oneerlijke concurrentie (cognitieve therapie)
- Participatie wordt door de gemeente geframed als een initiatief, maar worden uiteindelijk op een andere manier geborgd (mezenkastjes)
- Soms wordt een initiatief gewoon niet concreet.

Het aandeel aanmeldingen dat niet als PAK AAN! initiatief gefaciliteerd kan worden is relatief klein en weigering gebeurde meestal op duidelijke gronden. Duidelijkheid en het bieden van alternatieven is belangrijk bij weigering. In het geval van oneerlijke concurrentie en bij ondernemingen waar het risico bestaat dat loon uit de financiële bijdrage betaald wordt, is het vaak lastiger om uit te leggen waarom ondersteuning geweigerd wordt.



6.3.2 Ervaringen Aanpakkers ontmoeting en spelregels

De Aanpakkers die zijn gesproken over hun ervaringen, gaven zonder uitzondering aan dat ze het verrassend vonden om PAK AAN! zo snel fysiek te ontmoeten. Ze kregen tijdens die ontmoeting het gevoel dat er echt naar ze geluisterd werd en dat contact laagdrempelig is.

Een aantal van de geïnterviewde initiatiefnemers zei iets over hun verwachtingen en duidelijkheid over de mogelijkheden die PAK AAN! biedt. Een initiatiefnemer vond ook dat PAK AAN! meer deed dan hij/zij had verwacht. De eisen werden gelijk duidelijk, maar tijdens gesprekken met de initiatiefmakelaars werden zijn/haar ogen geopend voor mogelijkheden om nog meer impact te hebben, om nog meer verbindingen te leggen.

'Het voelde als een warm bad [...] De initiatiefmakelaars begrepen wat ik bedoelde, ze zeiden zelfs 'maar is dat het enige wat je wil, misschien kunnen we nog meer voor je betekenen.' '

Een andere initiatiefnemer kreeg al vrij snel te horen dat zijn/haar idee voor een speeltuin niet tot stand kon komen, omdat hier een veiligheidsaspect aan zit dat geen mogelijkheden biedt tot initiatief. Na het eerste gesprek waren de voorwaarden gelijk duidelijk en de initiatiefnemer begreep dat het niet ging.

Voor een sociale onderneming, waren de mogelijkheden en beperkingen die voor hen gelden niet meteen duidelijk. Ze hadden verwachtingen die niet vervuld werden door PAK AAN!. Na uitzoekwerk bleek dat PAK AAN! valse concurrentie in de hand zou werken, als deze organisatie financieel ondersteund zou worden vanuit PAK AAN! budget. Hierin zijn de ondernemers teleurgesteld door PAK AAN!. Tegelijkertijd hebben ze aangegeven dat ze nu wel weten hoe zij een aanvraag moeten indienen die wél aan de voorwaarden voldoet. Dit willen ze in de toekomst weer gaan doen.

In conclusie: initiatiefnemers geven aan dat ze blij zijn met de aanmelding en eerste ontmoeting. De voorwaarden worden over het algemeen snel duidelijk. Behalve voor organisaties die financiële ondersteuning vragen voor een vrijwillig initiatief. Hier moet duidelijkheid in worden gecreëerd, die middels financiële spelregels kunnen worden gecommuniceerd. Aan de andere kant, kan PAK AAN! soms meer betekenen dan initiatiefnemers verwachtten.

6.4 Uitvoering

Zodra er een grote waarschijnlijkheid is dat het initiatief voldoet aan de voorwaarden, kijken de makelaars samen met inwoners naar hun plan van aanpak. Ze denken mee over de nodige vergunningen en of het initiatief overeenkomstig is met gemeentelijk beleid. Ze attenderen initiatiefnemers op praktische zaken en momenten waarop communicatie naar andere inwoners gewenst is. Ze helpen hen met het verkrijgen van toestemming, de totstandkoming van de financiering, met promotie van het initiatief, door mee te denken over volgende stappen en oplossingen en door contacten uit het netwerk te verbinden. Dit is altijd maatwerk.

6.4.1 Gaat de uitvoering van initiatieven snel?

Niet van alle initiatieven is precies bekend hoe lang het uitvoeringsproces duurde. Ongeveer 50% van de initiatieven is binnen een half jaar afgerond. Bij ongeveer 35% van de initiatieven duurt dit een half jaar tot een jaar. En bij 15% van de initiatieven duurt uitvoering langer dan een jaar. De doorlooptijd zegt eigenlijk niks over het gevoel dat initiatiefnemers hebben over de snelheid waarmee PAK AAN! hen helpt bij het tot stand komen van hun initiatief. Snelle communicatie- en reactiesnelheid is zwaarwegender.



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

De snelheid van het initiatief is de verantwoordelijkheid van de initiatiefnemer. Als zij sneller willen dan is dat prima, maar als door omstandigheden, of gebrek aan motivatie de snelheid uit het initiatief is, dan kunnen de initiatiefmakelaars alleen vragen naar de stand van zaken en of ze hulp nodig hebben, maar ze zullende verantwoordelijkheid voor een snelle afronding niet overnemen van de initiatiefnemers. Het verschilt erg per initiatief of de acties die PAK AAN! moet doen elkaar snel opvolgen. Soms is er een plantseizoen om rekening mee te houden, soms moeten inwoners zelf nog inventariseren of er behoefte is in de wijk, soms dienen initiatiefnemers al erg vroeg vóór de daadwerkelijke activiteit een aanvraag in. De doorlooptijd zegt dus niet zo veel.

PAK AAN! wordt door geïnterviewde initiatiefnemers omschreven als een flexibele organisatie. Maar er zijn uitzonderingen op die regel: één initiatiefnemer verbaasde zich erover dat ze 8 maanden moesten wachten op een groencontract. Hij/zij heeft hier zelf geen contact over opgenomen met PAK AAN! Slechts één keer heeft een te korte voorbereidingstijd bij een initiatiefnemer geleid tot annulering van het initiatief. De initiatiefnemers nemen over het algemeen een afwachtende houding aan als actie uitblijft.

Als PAK AAN! er niet was geweest, zou ik het initiatief conform beleid hebben afgewezen. [...] PAK AAN! houdt me scherp. Sommige zaken die buiten beleid vallen, hebben anders toch minder prioriteit.

6.4.2 Samenwerking met collega's

Om snelheid te garanderen worden zo min mogelijk collega's betrokken bij het proces van uitvoering. Direct aanspreekpunt blijven de twee makelaars. Echter, hierdoor wordt soms wel eens vergeten om betrokken collega's, zoals beheerders of beleidsmedewerkers te betrekken. Aan de andere kant is het soms ook zo dat wanneer deze wel betrokken worden, ze meer vanuit regels denken, dan mogelijkheden. In een interview gaf een collega, die betrokken is geweest bij een succesvol initiatief, aan dat als PAK AAN! er niet was geweest, hij het initiatief conform beleid zou hebben afgewezen. PAK AAN! helpt dus om de belangen van het initiatief meer in beeld te brengen en af te zetten tegen argumenten voor het voeren van bepaald beleid. Nog stelliger: PAK AAN! is binnen de organisatie dé behartiger van de belangen van initiatiefnemers. Dit is een argument om het ondersteunen van initiatieven niet verspreid in de organisatie neer te leggen.

Het komt ook voor dat beleidsmedewerkers wel betrokken willen zijn, maar eigenlijk pas als een initiatief uitgevoerd is. Beide trends kunnen ervoor zorgen dat de makelaars hun collega's niet meer opzoeken. Deze terugtrekkende beweging is een gevaar voor de organisatie van PAK AAN!, omdat initiatieven eigenlijk binnen de hele gemeentelijke organisatie omarmd zouden moeten worden. Als men niet geïnformeerd wordt over de initiatieven, dan kan dit niet.

Wanneer de makelaars weten dat hen kennis ontbreekt, wordt wel vaak advies ingewonnen. De beheerder verkeer is bijvoorbeeld intensief betrokken geweest bij het creëren van duidelijkheid over de adressering in de Were, wijk Walburg. Ook wordt regelmatig bij beleidsmedewerker subsidies advies gevraagd voor de toekenning van een financiële bijdrage. In theorie weet je zelf niet altijd wanneer kennis ontbreekt. Hiervoor is het nodig om anderen goed te informeren, zodat collega's je kunnen wijzen op dit gebrek aan kennis. Sinds eind 2019 krijgen beheerders, een aantal opzichters en wie wil, elke 2 maanden een update van de lopende initiatieven. Ze kunnen aan de hand van dit overzicht contact opnemen met PAK AAN!.



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

Het is belangrijk dit regelmatig te blijven doen, met voldoende informatie over locatie en de plannen, al zijn de plannen nog zo klein of vaag. Verder moet er meer geïnvesteerd worden om direct betrokken collega's te leren in mogelijkheden te denken, niet in beperkingen en hen van het belang van inwonersinitiatief te overtuigen. Tot slot kreeg PAK AAN! nog de tip om bij overleggen van andere afdelingen aan te sluiten, bijvoorbeeld bij team Vergunningen, zodat zij vanuit hun dagelijks werk kunnen doorverwijzen. Anderzijds kunnen collega's ook van de grondhouding van PAK AAN! leren. Ze hebben een groot netwerk initiatiefnemers en weten wat voor behoeftes er spelen. Ook hebben ze algemene kennis over participatie.

6.4.3 Draagvlak

Het is voorgekomen dat initiatiefnemers uren het lastig te vinden om draagvlak te zoeken voor hun idee en bang zijn dat als één inwoner tegen is, dit zal betekenen dat het initiatief geen doorgang kan vinden. PAK AAN! biedt ondersteuning bij het zoeken van draagvlak. Niet letterlijk door mee langs de deuren te gaan, maar wel door samen de resultaten van uitvragen te bekijken en te helpen omgaan met weerstand. Ook kan PAK AAN! rust bieden door uit te spreken dat één negatieve reactie niet automatisch betekent dat het initiatief niet doorgaat.

6.4.4 Communicatie

De geïnterviewde initiatiefnemers waren het unaniem eens: de manier van communiceren door PAK AAN! is erg prettig. Steekwoorden die hierbij gebruikt werden, waren: snel, laagdrempelig, informeel, makkelijk.

6.5 Afronding

Het succesvol realiseren van een initiatief is de kers op de taart voor de initiatiefnemers. De makelaars zijn vaak aanwezig op moment dat de activiteit uitgevoerd wordt of de aanpassing in de openbare ruimte gedaan wordt. Van de initiatiefnemers wordt verwacht dat zij foto's sturen van de uitvoering of het resultaat. Dit dient ook als bewijs, indien de makelaars niet aanwezig kunnen zijn. Bij een object in de buitenruimte wordt een PAK AAN! tegel gelegd. Uitgangspunt voor het beheer van die objecten is dat het geen extra beheerskosten voor de gemeente veroorzaakt. Dat betekent vaak dat het beheer en onderhoud bij de initiatiefnemers komt te liggen. Hier worden afspraken over gemaakt in de vorm van een contract.

Financiële vergoeding wordt vaak na afloop overgemaakt. Indien dit niet wenselijk is, bijvoorbeeld als iemand leeft van een laag inkomen, is het mogelijk om met voorschotten te werken. Er wordt altijd om een begroting gevraagd en op basis daarvan vooraf afspraken gemaakt van de vergoeding. Over de beschikbare en besteedde financiële middelen van PAK AAN! leest u meer in paragraaf 8 van dit hoofdstuk.

Bij oprichting is afgesproken dat initiatiefnemers geen bonnen hoeven in te leveren als onderbouwing van de uitgaven. Foto's van het initiatief voor publicatie zou voldoende zijn. In de praktijk vragen de makelaars wel om een kopie van de bonnen, maar dit kan heel eenvoudig worden aangeleverd door een foto van de bon(nen) te sturen. Daarnaast vragen zij foto's van het initiatief voor publicatie zodat medebewoners kunnen zien welke initiatieven er zijn en als verantwoording van de middelen.

6.5.1 Aantallen afronding

64 van de 97 aangemelde initiatieven zijn succesvol gerealiseerd. Van de 97 lopen er op moment van schrijven (januari 2020) nog 11. Voor een 6-tal initiatieven is een alternatieve oplossing gekomen. Dit is een teken dat initiatieven die niet door PAK AAN! gefaciliteerd kunnen worden, toch uitgevoerd worden, of doorverwezen naar een instantie die hen kan helpen. Zo is een initiatiefnemer die graag



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

bijles in wiskunde zou geven, doorverwezen naar de organisatie van Zwijndrecht voor Elkaar. De initiatiefnemer is uiteindelijk bij Walburgcollege terecht gekomen en geeft nu met veel plezier bijles.

6 Initiatieven zijn gestrand, hoewel ze wel als PAK AAN! initiatief beoordeeld zijn. Hiervoor zijn verschillende oorzaken. Eén activiteit kreeg geen vergunning. De initiatiefnemer gaf het na het krijgen van dit bericht al snel op. Eén initiatiefnemer is via via bij PAK AAN! terecht gekomen. Het idee veranderde steeds en bleef bij een idee, daarom is de samenwerking opgehouden. Voor één buurtbibliotheek was volgens initiatiefnemer geen belangstelling meer in de buurt. Eén initiatiefnemer zocht vooral een ruimte, hier is wel naar gezocht maar niet gevonden. Ook veiligheid is eenmaal een issue geweest. Ook als een initiatief strandt, is er door PAK AAN! meestal al energie gestoken in uitzoekwerk, communicatie of advisering.

75% van de initiatieven die zijn afgerond is succesvol tot stand gekomen met PAK AAN!. Succesvolle afronding is geen doel op zich, maar het is wel het leukst voor initiatiefnemers als hun initiatief een succes is. Ze zullen eerder geneigd zijn om nog eens initiatief te nemen en het effect op hun omgeving is natuurlijk groter. Over deze effecten leest u meer in de volgende paragraaf.

6.5.2 Na afronding

Een van de weinige voorwaarden die PAK AAN! stelt aan initiatiefnemers is dat ze een foto maken van het resultaat als het initiatief is/ wordt uitgevoerd. Vaak zijn de makelaars zelf aanwezig bij de afronding, maar indien dit niet kan, hebben ze zo gelijk een beeld bij de afronding. De foto's worden gebruikt voor communicatie, en promotiedoeleinden. Vaak stuurt PAK AAN! de financiële vergoeding achteraf als inwoners de kosten zelf voorgeschoten hebben. Ook moeten ze bonnetjes opsturen.

De initiatiefmakelaars vragen geen feedback over PAK AAN!. Dit kunnen ze doen met behulp van een korte enquête. Deze informatie kan gebruikt worden om verbeteringsmogelijkheden inzichtelijk te maken en om volgende evaluaties mee te onderbouwen. Er moeten analyses gemaakt worden van de informatie die PAK AAN! heeft over: de drijfveren aanleiding van initiatiefnemers, de behoeften van initiatiefnemers, en bestaande netwerken van initiatiefnemers. Als er duidelijke trends te zien zijn, is dit nuttige informatie voor beleidsmakers, beheerders en bestuurders.

6.6 Effecten van initiatieven

Elk initiatief heeft zijn eigen effecten. Geen twee initiatieven zijn hetzelfde. Welk resultaat een initiatief oplevert, is verbonden met de visie van de initiatiefnemer. Wel heeft elk initiatief effect op de initiatiefnemers zelf, deze beschrijven we hierna. In de subparagrafen die daarop volgen worden effecten besproken, die niet direct het doel zijn van PAK AAN!.

6.6.1 Effect van initiatiefnemen met PAK AAN! op initiatiefnemers zelf

Eerder in deze evaluatie werd geadviseerd om het volgende als hoger doel achter het faciliteren van inwonersinitiatief op te nemen: het waarderen van inwonersinitiatief. Daarom hebben we aan de geïnterviewde initiatiefnemers ook gevraagd wat het initiatief met hen deed. Alle geïnterviewde aanpakkers spraken met trots over hun initiatief. Ze geven vaak aan dat ze geen directe waardering nodig hebben voor het nemen van initiatief. Hun motivatie is namelijk intrinsiek.

Toch hebben de geïnterviewde initiatiefnemers bijna allemaal, op hun eigen manier, waardering gevoeld voor hun initiatief. Dingen die hieraan bij hebben gedragen volgens geïnterviewde initiatiefnemers:

- Complimenten van hun omgeving
- Financiële steun
- Een bezoek van burgemeester, wethouder of partijlid



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

- De vrijwilligersavond
- Simpelweg de manier waarop PAK AAN! initiatiefnemers benadert
- Promotiemiddelen

Een speciale rol is weggelegd voor het gebruik van promotiemiddelen. Uit de resultaten van het bewonerspanel bleek dat deelnemers van panel niet per se verwachten dat PAK AAN! hen bij de promotie van een initiatief ondersteunt. Slechts 24% van het bewonerspanel verwachtte dat. Dus het was verrassend om te zien dat initiatiefnemers zo veel waardering voelen van promotie, bijvoorbeeld op Facebook. Eén initiatiefnemer was zelfs ontroerd toen hij/zij Zwijndrecht in fietste en zijn/haar initiatief groot op het digibord zag.

Bij de beweegtoestellen van Swinhove kwam een oma met haar kleinkinderen bewegen in de beweegtuin. Er staat een paddenstoel die bij beweging muziek maakt, waar de kinderen dol op zijn.

6.6.2 Wat is het sociale effect van initiatieven?

Sociaal effect van initiatieven in de buitenruimte

Over initiatieven in de buitenruimte wordt vaak kleinerend gesproken als: 'de plantenbakken; hoe veel effect hebben die nou?'. Toch hebben dit soort initiatieven ook een significant sociaal effect. In een tijd waar veel mensen hun buren niet kennen, is het bijzonder om te zien dat straten bij elkaar komen om een verbetering aan te brengen in hun omgeving. Het is niet gezegd dat deze verbindingen lang standhouden, of dat het hele sterke verbindingen zijn. Soms is het effect slechts dat men elkaar kent, herkent op straat en gedag zegt.

In andere straten, zoals de fruitstraat Ericastraat, gaat het effect verder dan dat en is er meer onderlinge ondersteuning, regelmatig contact om de tuin te onderhouden en activiteiten te organiseren. Er is zelfs een 'straatkrant' opgestart met nieuws voor de straat. Het opknappen van een gezamenlijke buitenruimte geeft aanleiding tot sociale activiteiten in die ruimte. Bij het Land van Waas waar een heel plein is opgeknapt, gaan buren samen een kerstboom optuigen en werd een barbecue georganiseerd. Gemene deler is dat de initiatieven in de buitenruimte aanleiding en aanknopingsmogelijkheden geven voor contact.

Geïnterviewde initiatiefnemers geven zelf het volgende aan over de effecten van hun initiatief in de buitenruimte. De buitenruimte wordt: gezelliger, mooier, schoner en meer gebruikt. Het brengt verschillende groepen mensen samen. Allemaal geven initiatiefnemers aan dat ze, als is het maar tijdelijk, meer contact hebben met hun buurtgenoten.

Sociaal effect van activiteiten

Als inwoners activiteiten organiseren, dan zijn de effecten voornamelijk sociaal. Hoe meer mensen er op een activiteit af komen, hoe meer effect het lijkt te hebben. Toch zegt dit niks over de kwaliteit van de verbindingen die gemaakt worden tijdens de activiteit. Een straatfeest lijkt klein, maar contact hebben met je buren kan meer betekenis hebben dan naar hetzelfde grote feest gaan met onbekenden. Hoe groter de activiteit hoe hoger de drempel wordt om een vreemde aan te spreken. Kleinschaligheid is geen beperking, maar heeft ook kracht. Ook hier geldt weer: de initiatieven zijn aanknopingspunten, mogelijkheden voor contact.



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

Een aantal organisatoren van activiteiten zijn geïnterviewd. We vroegen hen om zelf te omschrijven wat het effect was van hun initiatief. Een initiatiefnemer heeft een benefietconcert georganiseerd. Het maatschappelijke effect van dit initiatief was erg groot. Hij/zij heeft zijn/ haar hele netwerk ingezet om het voor elkaar te krijgen. Hij/zij heeft contact gehad met instellingen, sponsors, artiesten, locaties, vrijwilligers, bezoekers. Die contactmomenten hebben allemaal de potentie voor het creëren van verbinding. De opbrengst van de voorstelling en sponsoring ging naar maatschappelijke doelen, onder andere: fietsen voor een jeugdzorginstelling en zwembkussens voor jeugdzorg. Er werden tickets beschikbaar gesteld voor gezinnen met een laag inkomen, waarmee zij ook een leuk uitje hadden.

Een andere initiatiefnemer organiseert veel activiteiten voor gezinnen met een laag te besteden budget (niet al deze activiteiten krijgen steun van PAK AAN!). Hij/ zij heeft een netwerk van huishoudens die het financieel moeilijk hebben. Er worden activiteiten voor kinderen en volwassenen georganiseerd, maar ook bij de activiteiten voor kinderen zijn er veel ouders aanwezig. Per activiteit zijn er zo'n 60 tot 80 aanmeldingen. De activiteiten zorgen voor de nodige afleiding van de problemen die de inwoners thuis hebben. Niet alleen is er normaal geen geld voor deze activiteiten, maar doordat ze allemaal in hetzelfde schuitje zitten, is er minder schaamte, minder gevoel van ongelijkwaardigheid. De groep helpt elkaar onderling ook. De initiatiefnemer weet een groep te bereiken die wij als ambtenaren niet kunnen bereiken.

6.6.3 Het inspireren van andere inwoners

Enkele initiatiefnemers merken dat het initiatief nemen in de buitenruimte, door de zichtbaarheid, erg aantekelijk werkt. Uit hun omgeving krijgen ze signalen dat ze 'dat ook wel willen doen'. Bovendien geeft de PAK AAN! tegel aanleiding tot nieuwsgierigheid.

6.6.4 Effect op de buitenruimte en het beheer

Kwaliteit buitenruimte

Volgens beheerders en uitvoerders kan PAK AAN! in de buitenruimte tot verrommeling leiden. Zo zijn er mensen die hun struiken niet goed snoeien, waarna een boom ontstaat. Bloembakken raken versoberd door de tijd. De ideeën en uitvoering voldoen niet altijd aan de standaarden die de gemeente hanteert voor de openbare ruimte. Sommige beheerders zouden graag op detailniveau mee denken met de initiatieven. Bijvoorbeeld voor materiaalkeuze van het speelveldje bij de Javalaan, zodat deze aansluiten bij het programma van eisen. De algemene verwachting van veel beheerders en uitvoerders is dat initiatiefnemers het onderhouden van hun initiatief maar hooguit een paar jaar volhouden en dat er daarna geen aandacht meer aan wordt besteed. 'Dan mogen wij het weer opknappen'.

Dit is een reëel risico. PAK AAN! kan de beheerders een grotere rol geven in de adviezen die ze inwoners geven. Wat de initiatiefnemers willen neerzetten, blijft echter hun eigen keuze.

Beheer

Ook moeten uitvoerders weer extra rekening houden met het al dan niet verzorgen van de stukjes openbare ruimte van Aanpakkers. Niet overal is duidelijk wat door inwoners wordt onderhouden. Dit maakt het vooral lastig om uit te besteden aan aannemers. De aanspreekpunten weten wel dat PAK AAN! bestaat, maar worden niet structureel geïnformeerd over plekken die aangepakt worden. Dit zoeken ze zelf op op Facebook.



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

Het liefst hebben de aanspreekpunten van de groenploegen een kaartje met alle afgeronde groeninitiatieven. Als zij eerder geïnformeerd worden over een lopend initiatief, dan kunnen ze hun werkzaamheden daarop afstemmen en kan een efficiëntieslag gemaakt worden. Ook het beheer zou graag zien dat de initiatieven in GISIB gezet worden zodra de implementatie van GISIB voor groen voltooid is. Tot slot moeten de groencontracten makkelijk toegankelijk opgeslagen worden en bijgehouden. Als een contract ontbonden wordt, dan moet dit gelijk duidelijk zijn.

6.6.5 Effect op draagvlak, aansluiten bij behoeften en aanbod

In hoofdstuk 3 werden de volgende verwachte effecten van PAK AAN! beschreven: dat er meer draagvlak is voor het doen van aanpassingen in de buitenruimte, dat de aanpassingen en activiteiten beter aansluiten bij de behoeften in de samenleving en dat er daardoor bijvoorbeeld een passender aanbod van activiteiten ontstaat.

Hier zijn geen gegevens over. Bijkomend voordeel van de 'groeninitiatieven' is volgens een aanspreekpunt van de groenploegen wel dat er minder klachten komen over de stukjes grond die door aanpakkers worden onderhouden, omdat iedereen in de buurt weet dat het door burens gedaan wordt. Het aanbod voor activiteiten is niet geheel passend voor de behoeften in de gemeente. Doordat weinig jongeren initiatieven organiseren, ontbreken activiteiten voor jongeren.

6.6.6 Verspreiden van energie in de ambtelijke organisatie

De makelaars hadden het een mooi bijkomend effect gevonden als meer collega's de energie kunnen voelen die het werken met inwoners kan brengen. Bij een aantal collega's is dat gelukt, maar het is nog niet overal in de organisatie geland. Sommige collega's vinden het vooral lastig en zijn bang voor precedentschepping.

6.6.7 Conclusie effecten

Zoals hierboven geanalyseerd komen bijna alle verwachte effecten die zijn beschreven in hoofdstuk 3 in meer of mindere mate terug als daadwerkelijke effecten van de initiatieven.

Het belangrijkste effect, is het effect dat het nemen van initiatief heeft op de initiatiefnemers. Dit is in hoge mate een positief effect: ze zijn trots en voelen zich gewaardeerd. Dit effect wordt op verschillende manier bereikt. PAK AAN! zorgt ervoor dat iemand zijn initiatief überhaupt kán uitvoeren en dat diegene trots kan zijn op het resultaat. Daarbij speelt de promotie een niet te onderschatten rol in de mate van gevoelde waardering.

Elk initiatief, zeker niet alleen de activiteiten, creëert aanleiding tot en aanknopingsmogelijkheden voor contact met andere inwoners. Dit contact is een voorwaarde voor het bestrijden van eenzaamheid en het creëren van een samenleving waarin men met zorg naar elkaar omkijkt. De grootte van het initiatief zegt niks over de hoeveelheid of kwaliteit verbinding die tot stand komt.

Een effect dat we niet hadden voorzien is, dat door initiatiefnemers doelgroepen aangesproken worden die wij als ambtenaren niet snel kunnen bereiken en die de extra's juist zo nodig hebben om niet in isolement te raken. Oorzaak is dat de initiatieven door inwoners vaak laagdrempelig georganiseerd worden.

De initiatieven zijn voedingsbodem voor nieuwe initiatieven. Samen vormen ze een mooi aanbod aan activiteiten in Zwijndrecht. De doelgroep jongeren heeft minder aanbod, maar nemen zelf ook minder initiatief.



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

Inwoners krijgen meer plezier in hun omgeving, maar beheerders hanteren andere standaarden. Initiatieven kunnen, zeker op lange termijn, een risico tot verrommeling opleveren. Ook kunnen initiatieven in de buitenruimte, zoals ze nu geadministreerd worden, leiden tot onduidelijkheid bij beheer en uitvoering, waarvoor praktische aanpassingen gedaan kunnen worden.

De volgende effecten herkennen we niet, of minder. Het beoogde eigenaarschap, is er in eerste instantie wel. Het risico bestaat voornamelijk bij initiatieven in de buitenruimte, dat het eigenaarschap met de initiatiefnemer verdwijnt. Daarom probeert PAK AAN! te stimuleren dat er zo veel mogelijk inwoners bij het initiatief betrokken zijn. Het verspreiden van positieve energie in de ambtelijke organisatie gaat ook niet automatisch met het realiseren van initiatieven.

6.7 Algemene tevredenheid faciliteren door PAK AAN!

De meeste initiatiefnemers hebben bruikbare tips gekregen van PAK AAN!, dingen waar ze zelf niet aan gedacht hadden. De toegang tot promotiemiddelen is een krachtig middel, waar de initiatiefnemers veel waarde aan hechten. PAK AAN! heeft een groot bereik en staat in direct contact met organisaties in de wijk. De meeste initiatiefnemers geven aan dat ze het initiatief ook zouden hebben uitgevoerd zonder hulp van PAK AAN!. Ze zouden een andere manier gevonden hebben om het initiatief uit te voeren. Maar het zou wel minder makkelijk gegaan zijn. Waardoor het risico bestaat dat ze gedemotiveerd raken.

Alle geïnterviewde initiatiefnemers geven aan dat ze geneigd zijn om nog eens een initiatief in dienen bij PAK AAN!. Dit zegt iets over de tevredenheid over het proces bij PAK AAN!

6.8 Middelen

6.8.1 Personele middelen

PAK AAN! heeft 1 FTE tot haar beschikking. Deze evaluatie heeft niet onderzocht hoe deze tijd besteed wordt. Wel kan hier in algemene zin iets over gezegd worden.

Het faciliteren van de initiatieven, hoewel dit maatwerk blijft, is ondertussen zo vaak gedaan, dat het erg efficiënt uitgevoerd wordt. Communicatie met initiatiefnemers en communicatie naar buiten toe, nemen relatief veel tijd in beslag, maar zijn essentieel voor het faciliteren en waarderen van initiatief.

Eerder in deze evaluatie argumenteerden we dat er meer ingezet moet worden op het activeren van het initiatieven potentieel. Door zowel de communicatiestrategie te verbreden naar andere doelgroepen en onderwerpen, als extra activiteiten op te zetten. Naar verwachting kost dit extra tijd. Wanneer dit werkt, zullen er meer initiatieven met hulp van PAK AAN! uitgevoerd worden. Dit vergt extra inzet.

In deze hele evaluatie worden meerdere aanbevelingen voor praktische optimalisaties gedaan. Sommigen hiervan zullen meer tijd kosten, anderen kunnen zonder veel extra inspanning toegepast worden.



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

6.8.2 Budget

Per jaar heeft PAK AAN! een budget van €63.000,- voor het ondersteunen en aantrekken van initiatieven. Hiervan wordt €25.000,- gefinancierd uit budgetten van de afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling en €38.000,- uit wijkbudgetten van de afdeling Realisatie.

Totale uitgaves

In 2018 is er € 54.522, 56 uitgegeven. Tot 1 augustus 2019 is er € 40.871,62 uitgegeven.

In 2018-2019 is een communicatiecampagne uitgevoerd door een gespecialiseerd bureau. De kosten voor de campagne dragen in grote mate bij aan de uitgaven voor communicatie. In 2018 is in totaal € 11.132,71 uitgegeven aan communicatiemiddelen en communicatie professionalisering. In 2019 was dit € 6.502,16. Dit is een goede investering geweest, waar blijvende resultaten uit zijn ontstaan. De structurele kosten voor communicatie liggen veel lager, rond de €1.500,-.

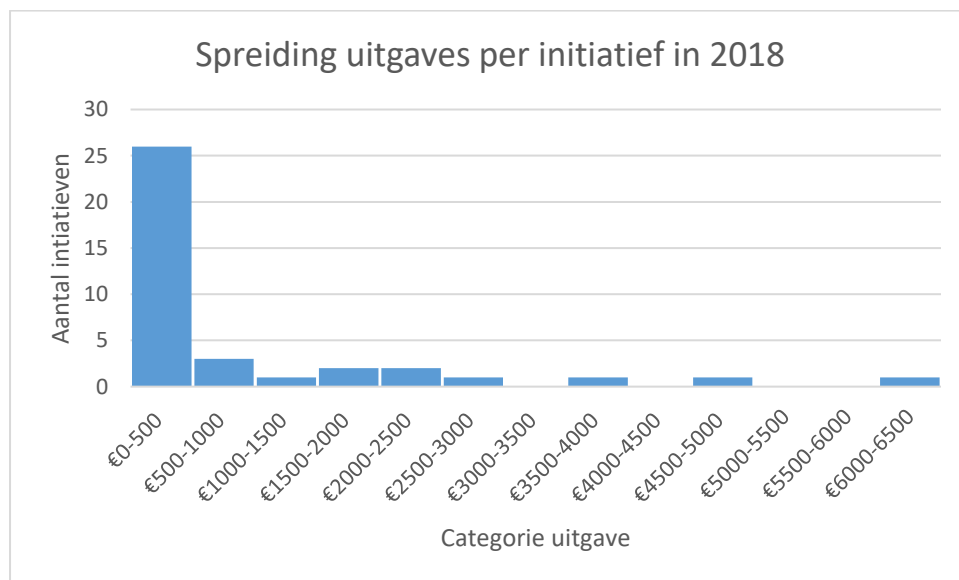
Gemiddelde uitgave per initiatief

Het is lastig om uitspraken te doen over de uitgaves per initiatief. Op dit moment is er alleen in beeld welke uitgaves er gedaan zijn en niet voor welke initiatieven er geen uitgaves gedaan zijn. Niet elk initiatief heeft immer financiële ondersteuning nodig.

Als we kijken naar de gemiddelden van initiatieven waarvoor een besteding is gedaan, dan komen we tot de volgende cijfers. Gemiddeld werd er in 2018 €964 en in 2019 €943,17 uitgegeven aan een initiatief, als er een financiële bijdrage gedaan werd. Deze berekening heeft de kanttekening dat bij langlopende initiatieven een jaar eerder of later ook nog geld besteed kan worden aan een initiatief.

Spreiding uitgaves per initiatief

Onderstaande grafieken geven de spreiding weer in de uitgaven voor initiatieven. Voor beide jaren ligt het zwaartepunt bij de initiatieven waar een uitgave gedaan wordt in de categorie 0 tot 500 euro.

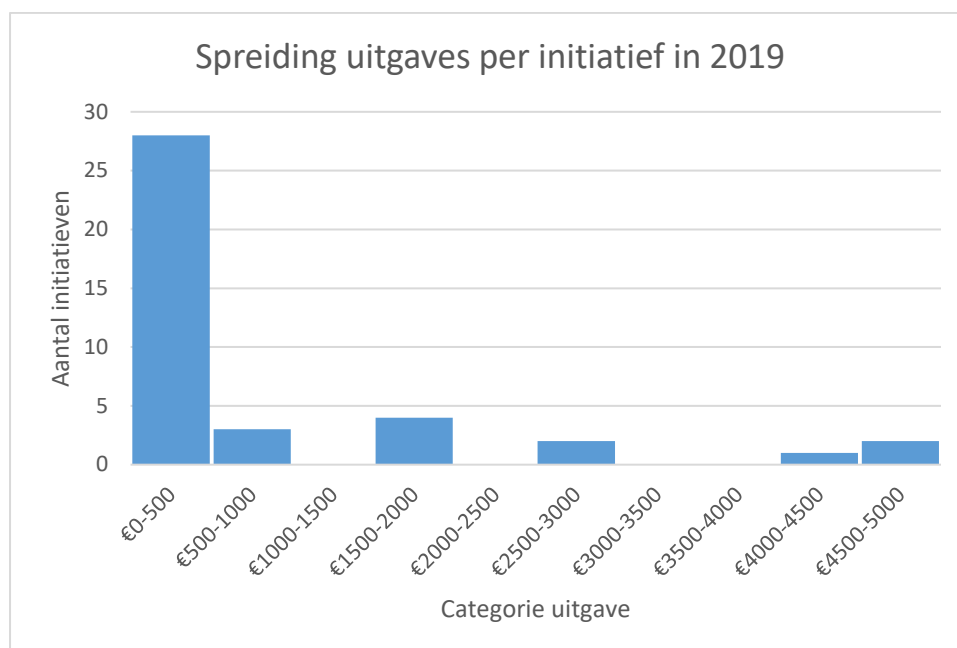


Figuur 19



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020



Figuur 20

Gelijkschaling subsidies activiteiten

Als de aanbevelingen gevolgd worden, omtrent het gelijk schalen van de bedragen voor activiteiten met subsidies, dan zal een besparing ontstaan. Acht grotere activiteiten die Zwijndrechtbreed georganiseerd zijn, hadden dan niet voldoende budget gekregen van PAK AAN!. Met deze initiatieven zijn juist grote en diverse groepen inwoners bereikt.

- het Social Food Festival
- De Passion For Kids (2x)
- Benefiettheater De Lach en De Traan
- De buitenspeeldag
- Vrouwenfeest
- 50 jaar Kiboehoeve
- Dorpsfeest Heerjansdam

6.8.3 Conclusie

PAK AAN! heeft voorlopig voldoende middelen om door te ontwikkelen. Als alle aanbevelingen doorgevoerd worden, zal er eerst een krapte ontstaan in capaciteit en vervolgens pas in financiële middelen.



6.9 Conclusie faciliteren van initiatieven

PAK AAN! is goed in wat ze doen: het faciliteren van initiatief. In deze conclusie vatten we onze bevindingen ten opzichte van het faciliteren van initiatief samen, kijken we naar wát er goed gaat en geven we aanbevelingen voor doorontwikkeling.

De trend van het aantal initiatieven is doorgezet, maar niet gegroeid: er zijn in 1,5 jaar 97 initiatieven ingediend. Hiervan is een relatief klein aandeel: 15 initiatieven, beoordeeld als niet-PAK AAN! 75% van de initiatieven die zijn afgerond is succesvol tot stand gekomen met PAK AAN!.

Ongeveer de helft van de initiatieven is binnen een half jaar afgerond, maar de doorlooptijd zegt niet zo veel. Ook ligt de verantwoordelijkheid van snelheid van uitvoering van een initiatief in eerste instantie bij initiatiefnemers.

Wat het effect is van een initiatief hangt af van het soort initiatief dat ingediend wordt. Dus de vraag is: welke soort initiatieven komen er binnen? Er worden meer activiteiten ingediend dan initiatieven in de buitenruimte.

6.9.1 Effecten van het faciliteren van initiatief

Bijna alle verwachte effecten die zijn beschreven in hoofdstuk 4 in meer of mindere mate terug als daadwerkelijke effecten van de initiatieven.

Het waarderen van actieve inwoners is een belangrijk doel en effect van PAK AAN!. Uit de interviews blijkt dat de initiatiefnemers acteren uit intrinsieke motivatie. De promotie die PAK AAN! via social media doet voor de initiatieven zijn een belangrijke vorm van waardering voor de initiatiefnemers.

Welk resultaat een initiatief oplevert, is verbonden met de visie van de initiatiefnemer. Het effect van initiatieven in de buitenruimte wordt vaak onderschat. Deze geven echter ook aanleiding en aanknopingsmogelijkheden voor contact. Initiatiefnemers geven aan dit te voelen en zien. Bij activiteiten is het effect voornamelijk sociaal. Kleinschaligheid van initiatieven is geen beperking, maar een kracht. Het is moeilijker om verbinding te leggen in een omgeving waar veel mensen zijn.

Een door PAK AAN! niet verwacht, maar wel waardevol effect van de initiatieven is dat inwoners een doelgroep kunnen bereiken die wij als gemeente niet kunnen bereiken, omdat we een bepaald imago hebben, of te ver af staan van die bewuste groep. Denk hierbij bijvoorbeeld aan inwoners met financiële problemen.

Inwoners krijgen meer plezier in hun omgeving, maar beheerders hanteren andere standaarden. Initiatieven kunnen, zeker op lange termijn, een risico tot verrommeling opleveren. Ook kunnen initiatieven in de buitenruimte, zoals ze nu geadministreerd worden, leiden tot onduidelijkheid bij beheer en uitvoering, waarvoor praktische aanpassingen gedaan kunnen worden. Er is nog geen bewijs voor, of tegen de heersende aanname dat de continuïteit van beheer niet gewaarborgd is bij initiatieven.

De initiatieven zijn voedingsbodem voor nieuwe initiatieven. Samen vormen ze een mooi aanbod aan activiteiten in Zwijndrecht. De doelgroep jongeren heeft minder aanbod, maar nemen zelf ook minder initiatief. Hierop zou ingezet kunnen worden, door bijvoorbeeld samen te werken met Stichting Jong in Zwijndrecht en een wedstrijd op te zetten, waarbij het best uitgewerkte initiatief tot realisatie komt.

Het is PAK AAN! gelukt om een aantal collega's aan te steken met de energie die het werken met inwoners met zich meebrengt, maar dat is nog niet overal in de organisatie geland. Sommige collega's vinden het vooral lastig en zijn bang voor precedentschepping.



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

6.9.2 Wat gaat goed?

Ten opzichte van voor 2018 zijn de makelaars er beter in geworden om niet elk initiatief koste wat het kost uitgevoerd te krijgen.

De manier waarop de ontmoeting na het eerste contact tot stand komt, is laagdrempelig en hierin komen de makelaars volledig tegemoet aan de wensen van de initiatiefnemer. Hun houding is open en meedenkend. Weigering gebeurde meestal op duidelijke gronden.

De manier van communiceren door PAK AAN! word als erg prettig ervaren. Steekwoorden die hierbij gebruikt werden, waren: snel, laagdrempelig, informeel, makkelijk. Over het algemeen zijn de initiatiefnemers tevreden over PAK AAN! en geven ze aan dat ze geneigd zijn om nog eens een initiatief in te dienen.

De effecten zijn, zoals hierboven beschreven, niet gering.

6.9.3 Aanbevelingen

De initiatiefmakelaars moeten hun collega's blijven informeren en actief opzoeken. Er moet meer geïnvesteerd worden om direct betrokken collega's te leren in mogelijkheden te denken, niet in beperkingen en hen van het belang van inwonersinitiatief te overtuigen.

PAK AAN! kan meer ondersteuning bieden bij de zoektocht die initiatiefnemers hebben bij draagvlak voor hun initiatief.

Tot slot heeft PAK AAN! er baat bij om te werken met korte enquêtes en om jaarlijkse analyses te maken van de gegevens die zij hebben over participatie door middel van het nemen van initiatief.



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

7. Deelconclusies

7.1 Het ontstaan van PAK AAN! en huidige behoefte in de samenleving

PAK AAN! is in 2016 ontstaan uit de wens van de organisatie om in de hele gemeente meer samenlevingsgericht te gaan werken: dienstbaar, zichtbaar, verbindend en flexibel. Zowel het ondersteunen van initiatieven als 'Right 2 Challenge' werden aangedragen en onderzocht als middelen voor samenlevingsgericht werken. 'Right 2 Challenge' is niet verder uitgevoerd en uit de resultaten van de enquête is gebleken dat een minderheid van de inwoners ideeën heeft voor heel Zwijndrecht of zelfs voor 'iedereen' en dat het percentage inwoners dat zelf iets wil doen op deze schaal richting de 0% gaat. Deze inwoners kunnen, in zo verre als er geen winstoogmerk is, ook bij PAK AAN! terecht.

De ondersteuning van initiatieven moest na 2016 beter gestroomlijnd worden. PAK AAN! bestond in 2016 en een groot deel van 2017 uit ongeveer 15 medewerkers uit heel de organisatie. Sinds 2018 is deze werkwijze aangepast naar het werken met 2 zogeheten 'initiatiefmakelaars', om te kunnen garanderen dat PAK AAN! snel en toegankelijk is. Anno 2019 vindt 90% van de respondenten het belangrijk tot heel belangrijk dat inwoners met hun initiatief bij de gemeente terecht kunnen voor ondersteuning. PAK AAN! biedt de soorten ondersteuning die inwoners verwachten. Alleen het geheel uitvoeren van initiatieven doet PAK AAN! niet.

7.2 Doelstellingen en verwachte effecten

Omwille de flexibiliteit en benaderbaarheid van PAK AAN! is er vanaf het begin voor gekozen zo min mogelijk regels vast te leggen. Voortschrijdend inzicht vertelt ons dat het toch belangrijk is voor PAK AAN! om alle doelstellingen expliciet te maken, daar deze nu niet zwart op wit staan. Uit gesprekken bleek dat het aantal doelstellingen flink gegroeid is door de jaren heen. Dat komt vooral doordat ervaren effecten ook als doelstellingen opgenomen worden. Dit kan invloed hebben op onder andere: de keuzes voor tijdsbesteding, de mogelijkheden voor evaluatie op basis van de doelstellingen, het vinden van aansluiting bij beleid en organisatiestrategieën en het weten te vertalen van de doelstellingen naar interne communicatieboodschappen.

PAK AAN! is het beste voorbeeld van samenlevingsgericht werken. Hoewel het de verwachting was van de organisatie, is het echter niet de doelstelling van PAK AAN! om samenlevingsgericht werken in heel de organisatie te verspreiden. Dit moet op een andere manier geborgd worden. Wel moet PAK AAN! het als hun taak te zien om actief binnen de politieke en ambtelijke organisatie duidelijk te maken wat ze doen, zodat initiatieven hun weg vinden binnen de gemeente.

Het advies is om de volgende 2 doelstellingen als hoofddoelen met gelijke waarde te herbevestigen:

- PAK AAN! faciliteert initiatieven laagdrempelig, met snelle communicatie en met duidelijkheid.
Met als hoger doel om het initiatief van de initiatiefnemer te waarderen en hun initiatief met zo min mogelijk weerstand tot stand te brengen.
- PAK AAN! activeert en inspireert inwoners voor het nemen van initiatief.
Om zo veel mogelijk inwoners te betrekken bij-, en invloed te geven op hun omgeving en om optimaal gebruik te maken van de potentie voor initiatieven die bestaat bij inwoners met ideeën.

Doelstellingen zoals: samenwerken, bijdragen aan een zorgzame samenleving en sociale cohesie, moeten gezien worden als bijkomstige effecten, die afhankelijk van het soort initiatief dat ingediend is, worden bereikt. Hier hoeft niet actief op gestuurd te worden. Andere effecten die bij het nemen van initiatief komen kijken zijn: het ontstaan van eigenaarschap en verantwoordelijkheidsgevoel voor de uitgevoerde initiatieven. Daarbij kunnen initiatiefnemers hun eigen doelstellingen hebben, zoals:



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

gezelligheid creëren, inwoners laten sporten en bewegen, de buurt mooier maken en eenzaamheid bestrijden.

7.3 Spelregels

Met de spelregels, of voorwaarden, wordt de eerste hoofddoelstelling verder geoperationaliseerd. In deze evaluatie adviseerden we om drie spelregels in overeenstemming met de doelstellingen te laten vervallen en de volgende spelregels aan te nemen.

- Het initiatief is een idee voor heel Zwijndrecht, een wijk, buurt of straat in Zwijndrecht dat wordt uitgevoerd door één of meerdere initiatiefnemers.
- Het initiatief is van:
 - o een Zwijndrechtenaar.
 - o een Zwijndrechtse organisatie, zonder winstoogmerk
 - o individuen of organisaties buiten Zwijndrecht, zonder winstoogmerk

Maar altijd met initiatieven in Zwijndrecht die Zwijndrechtenaren als doelgroep hebben.

- Er is draagvlak voor het initiatief bij inwoners op wie het initiatief een effect zal hebben.
- Initiatieven mogen geen politieke en/of religieuze doelstelling hebben, behalve wanneer het initiatief voor iedereen toegankelijk is.
- Initiatieven mogen geen risico zijn voor de openbare orde, veiligheid en/of gezondheid.
- Initiatieven mogen niet discriminerend zijn.

Het is verstandig om de spelregels omtrent financiële ondersteuning apart te communiceren. Deze spelregels kunnen omvatten: de limiet op financiële ondersteuning van 5000 euro, het aanleveren van een begroting per initiatief en bonnetjes achteraf en spelregels voor organisaties die een vrijwillig initiatief organiseren, maar voor hun dagelijkse werkzaamheden medewerkers in dienst hebben.

7.4 Gemeentebrede ontwikkelingen

PAK AAN! past nog steeds geruisloos bij de organisatieontwikkelingen en doelstellingen uit het Raadsprogramma, mede dankzij haar flexibiliteit, ja-mits houding en gebrek aan beleidsregels. De financiële vergoeding door PAK AAN! creëert met betrekking tot activiteiten verschillende vormen van overlap met betrekking tot initiatieven in de wijk en subsidies. Voor deze en andere uitdagingen zijn de volgende aanbevelingen gedaan.

Overlap met subsidies

- Doe elk jaar actief kennis op van de actuele subsidieregeling.
- Bespreek de aanvraag van Zwijndrecht-brede activiteiten altijd met subsidies.
- Koppel het budget voor activiteiten middels richtlijnen aan een schaal die in de lijn met subsidie regels ligt. Deze beslissing heeft de volgende kanttekening: als de schaal eerder doorgevoerd was, hadden acht grotere activiteiten die Zwijndrechtbreed georganiseerd zijn, niet voldoende budget gekregen van PAK AAN!. Met deze initiatieven zijn juist grote en diverse groepen inwoners bereikt.



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

Overig

- Het belang om vrijwilligers/initiatiefnemers betrokken te houden weegt zwaarder dan het belang om een evenwichtige samenstelling van activiteiten te hebben.
- Ken geen voorschot, of gereserveerd bedrag toe aan een initiatiefnemer, maar beoordeel elke aanvraag apart. Hiermee is de financiële tegemoetkoming minder een verworven recht.
- Maak in toekenning van financiële bijdrage geen onderscheid tussen eenmalige en terugkerende activiteiten. Wees bij terugkerende activiteiten die een bijdrage krijgen van PAK AAN! extra kritisch op het draagvlak voor de activiteiten en probeer verbindingen te leggen tussen gelijksoortige activiteiten. Signaleer tijdig wanneer terugkerende activiteiten een probleem

7.5 Doelstelling: Het activeren en inspireren van inwoners

PAK AAN! is al op verschillende manieren bezig om zo veel mogelijk aanmeldingen met initiatieven te krijgen. Echter worden niet met alle tactieken ook nieuwe initiatiefnemers geactiveerd en geïnspireerd. Hierop kan nog verder ingezet worden om de doelstelling te halen. Bijvoorbeeld door:

- Initiatieven uit het land te delen op de website/ Facebook, om inwoners te inspireren en nieuwe ideeën te geven en ze te helpen om groot te denken.

PAK AAN! weet wat reeds actieve inwoners voortbeweegt: zij willen iets doen voor hun medemens of omgeving, vinden het leuk om te organiseren en vinden dat ze zelf iets moeten doen. Aanleiding is vaak een ergernis of dat er iets in hun omgeving ontbreekt. Maar om van ergernis tot initiatief te komen, is er vaak wel hulp nodig met omdenken. PAK AAN! weet minder goed wat de motivaties zijn van nog niet actieve inwoners.

7.6 Potentieel voor initiatieven

58% van het bewonerspanel heeft wel eens een idee gehad voor het verbeteren van hun straat, wijk, of heel Zwijndrecht. Hoewel er geen vergelijkende cijfers beschikbaar zijn en het panel meer betrokken is dan de gemiddelde Zwijndrechtenaar, is dit een mooie score. Een aantal van die ideeën (4%) zijn al bij PAK AAN! terecht gekomen. Meer inwoners kloppen aan bij 'de gemeente' (23%). 57% van de inwoners met een idee heeft nog niks met het idee gedaan en er is 81% nog niet gerealiseerd. Hier lijkt nog een groot ongebruikt potentieel in te zitten, waar we als gemeente in kunnen tappen. PAK AAN! kan een rol spelen in ongeveer 5 van de 8 door het panel aangegeven belemmeringen bij het tot uitvoering brengen van hun idee.

7.7 Bereidheid tot het nemen van initiatief

Het potentieel wordt kleiner als we vragen naar de bereidheid tot het nemen van initiatief. Slechts een kwart van de mensen ziet zelf een rol bij de uitvoering van een idee. Het percentage bereidwilligen groeit als we vragen of ze voor hun straat initiatief willen nemen. De bereidheid van het panel om te helpen bij initiatieven van anderen is beduidend hoger, en weerstand is veel lager.

Er zijn mogelijkheden voor:

- Het plaatsen van oproepen om te helpen bij de initiatieven van anderen.
- Het organiseren van thema –gerichte activiteiten voor veiligheid en verkeer en duurzaamheid en milieu.
- Het aanspreken van nieuwe doelgroepen met een andere communicatiestrategie.



7.8 De route naar- en het bereik van PAK AAN!

PAK AAN! is op veel verschillende manieren te benaderen en communiceert vanaf meerdere media. Inwoners weten de website redelijk goed te vinden, maar Facebook is hét middel om het bereik (ook buiten de vaste kern van initiatiefnemers) te vergroten. De Facebookpagina en posts worden goed bekeken. Ook zijn er veel volgers, die regelmatig updates krijgen en dus zeker bekend zijn met PAK AAN!. Het betalen voor likes, is een strategie die snel meer volgers oplevert. Er zijn 3 keer zo veel vrouwelijke initiatiefnemers zijn, als mannelijke. Het valt ook op dat er erg weinig jongeren tot 24 jaar zijn die een aanvraag indienen. Dit komt overeen met de categorie volgers op Facebook.

PAK AAN! werd door bijna de helft van de respondenten van de enquête herkend. De meeste panelleden kennen PAK AAN! van krant en Facebook. Het is dus belangrijk om in te blijven zetten op een communicatiemix, waarbij extra ingezet kan worden op Instagram om een jongere groep inwoners te inspireren.

De Facebook community van PAK AAN! is positief betrokken bij de berichten van PAK AAN!. PAK AAN! spreekt de mensen die ze bereiken dus ook aan. De betrokkenheid op evenementen die via de facebook van pak aan! aangemaakt worden, is groot. Inwoners denken ook graag mee als er een concrete vraag in een post staat. Dit staat in schril contrast tot de reacties op de Facebookposts van de Gemeente Zwijndrecht pagina. Dit geeft aan dat het een goede keuze is geweest om een aparte identiteit te creëren voor PAK AAN!, zo veel mogelijk los van de gemeente.

- Om de doelgroep jongeren meer aan te spreken, kan Instagram meer en vooral ook gericht ingezet worden.
- Er moeten wat praktische aanpassingen gedaan worden om de website te optimaliseren.
- Vooral bij activerende berichten is het belangrijk dat verschillende inwoners zich aangesproken voelen. Om een bredere groep inwoners aan te gaan spreken, kan PAK AAN!, met advies van communicatie, experimenteren met het model van beleefwerelden van Bureau Buhrs.

7.9 Doelstelling: het faciliteren van initiatief

PAK AAN! is goed in wat ze doen: het middels maatwerk faciliteren van initiatief. De meeste initiatiefnemers hebben bruikbare tips gekregen van PAK AAN!, dingen waar ze zelf niet aan gedacht hadden. De toegang tot promotiemiddelen is een krachtig middel, waar de initiatiefnemers veel waarde aan hechten. PAK AAN! heeft een groot bereik en staat in direct contact met organisaties in de wijk. De meeste initiatiefnemers geven aan dat ze het initiatief ook zouden hebben uitgevoerd zonder hulp van PAK AAN!. Ze zouden een andere manier gevonden hebben om het initiatief uit te voeren. Maar het zou wel minder makkelijk gegaan zijn. Waardoor het risico bestaat dat ze gedemotiveerd raken.

Alle geïnterviewde initiatiefnemers geven aan dat ze geneigd zijn om nog eens een initiatief in dienen bij PAK AAN!. Dit zegt iets over de tevredenheid over het proces bij PAK AAN!

7.10 Aanmeldingen

De trend van het aantal initiatieven is doorgezet, maar niet gegroeid: er zijn in 1,5 jaar 97 initiatieven ingediend. Hiervan is een relatief klein aandeel: 15 initiatieven, beoordeeld als niet-PAK AAN! Er is een grote diversiteit aan initiatieven die binnen komen: 20 groen, 19 objecten in de buitenruimte, 48 activiteiten, 3 honden en 2 verkeer. In de wijk Kort Ambacht worden veruit de meeste initiatieven ingediend. Er wordt, met enkele uitzondering, snel gereageerd op de aanmelding. De manier waarop de ontmoeting na het eerste contact tot stand komt is laagdrempelig en hierin komen de makelaars volledig tegemoet aan de wensen van de initiatiefnemer.



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

7.11 Ondersteuning bij uitvoering

Ongeveer de helft van de initiatieven is binnen één jaar afgerond, maar de doorlooptijd zegt niet zo veel. De verantwoordelijkheid van snelheid van uitvoering van een initiatief ligt in eerste instantie bij initiatiefnemers. Snelle communicatie- en reactiesnelheid is belangrijker. Initiatiefnemers hebben ondersteuning nodig bij het proces van zoeken naar draagvlak. PAK AAN! kan helpen bij het begeleiden van gesprekken tussen initiatiefnemers en belanghebbenden. De communicatie van PAK AAN! werd door initiatiefnemers als erg prettig ervaren; snel, laagdrempelig, informeel, makkelijk.

7.12 Afronding

Het succesvol realiseren van een initiatief is de kers op de taart voor de initiatiefnemers. Ze zullen eerder geneigd zijn om nog eens initiatief te nemen en het effect op hun omgeving is natuurlijk groter. 75% van de initiatieven die zijn afgerond is succesvol tot stand gekomen met PAK AAN!. Ook als een initiatief strandt, is er door PAK AAN! meestal al energie gestoken in zoekwerk, communicatie of advisering. Het advies aan PAK AAN! is:

- Om een anoniem evaluatieformulier op te zetten, bijvoorbeeld op de wijkenwebsite, en dit te gebruiken voor analyses.
- Er zouden periodiek analyses gemaakt moeten worden van de informatie die PAK AAN! heeft over: demografische gegevens van initiatiefnemers, de behoeften en vragen van initiatiefnemers, de uitgaves en het netwerk initiatiefnemers.

7.13 Interne samenwerking

Wanneer de makelaars weten dat hen kennis ontbreekt, wordt vaak advies ingewonnen. Soms wordt toch vergeten om betrokken collega's, zoals beheerders of beleidsmedewerkers te betrekken. Aan de andere kant denken deze collega's soms meer vanuit regels, dan mogelijkheden. Hier bestaat een natuurlijk spanningsveld, dat aangeeft waarom PAK AAN! nodig is. PAK AAN! helpt om de belangen van het initiatief meer in beeld te brengen en af te zetten tegen argumenten voor het voeren van bepaald beleid. Sterker nog: PAK AAN! is binnen de organisatie dé behartiger van de belangen van initiatiefnemers. Het blijft echter belangrijk dat PAK AAN! collega's informeert en hen helpt in mogelijkheden te denken.

7.14 Effecten

Elk initiatief heeft zijn eigen effecten. Geen twee initiatieven zijn hetzelfde. Het belangrijkste effect, is het effect dat het nemen van initiatief heeft op de initiatiefnemers. Dit is in hoge mate een positief effect: ze zijn trots en voelen zich gewaardeerd. Dit effect wordt op verschillende manier bereikt. PAK AAN! zorgt ervoor dat iemand zijn initiatief überhaupt kán uitvoeren en dat diegene trots kan zijn op het resultaat. Daarbij speelt de promotie in beschikbare media een niet te onderschatten rol in de mate van gevoelde waardering

Wat het effect is van een initiatief hangt af van het soort initiatief dat ingediend wordt. Dus de vraag is: welke soort initiatieven komen er binnen? Er worden meer activiteiten ingediend dan initiatieven in de buitenruimte. Ook initiatieven in de buitenruimte geven aanleiding en aanknopingsmogelijkheden voor contact. Dit contact is een voorwaarde voor het bestrijden van eenzaamheid en het creëren van een samenleving waarin men met zorg naar elkaar omkijkt. De grootte van het initiatief zegt niks over de hoeveelheid of kwaliteit verbinding die tot stand komt.



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

Daarnaast wordt de buitenruimte, in de beleving van de initiatiefnemers: gezelliger, mooier, schoner en meer gebruikt. Uitgangspunt voor een initiatief in de buitenruimte is dat het geen extra beheerskosten voor de gemeente veroorzaakt. Inwoners krijgen meer plezier in hun omgeving, maar beheerders hanteren andere standaarden. Initiatieven kunnen, zeker op lange termijn, een risico tot verrommeling opleveren. Ook kunnen initiatieven in de buitenruimte, zoals ze nu geadministreerd worden, leiden tot onduidelijkheid bij beheer en uitvoering, waarvoor praktische aanpassingen gedaan kunnen worden.

De initiatieven zijn voedingsbodem voor nieuwe initiatieven. Samen vormen ze een mooi aanbod aan activiteiten in Zwijndrecht. De doelgroep jongeren heeft minder aanbod, maar nemen zelf ook minder initiatief.

Een effect dat we niet hadden voorzien is, dat initiatiefnemers doelgroepen aangespreken die wij als ambtenaren niet snel kunnen bereiken en die de extra's juist zo nodig hebben om niet in isolement te raken. Oorzaak is dat de initiatieven door inwoners vaak laagdrempelig georganiseerd worden.

7.15 Middelen

Het faciliteren van de initiatieven wordt efficiënt gedaan. Communicatie met initiatiefnemers en communicatie naar buiten toe, nemen relatief veel tijd in beslag, maar zijn essentieel voor het faciliteren en waarderen van initiatief. Eerder in deze evaluatie argumenteerden we dat er meer ingezet moet worden op het activeren van het initiatieven potentieel. Door zowel de communicatiestrategie te verbreden naar andere doelgroepen en onderwerpen, als extra activiteiten op te zetten. Naar verwachting kost dit extra tijd. Wanneer dit werkt, zullen er meer initiatieven met hulp van PAK AAN! uitgevoerd worden. Ook dit vergt extra inzet.

Per jaar heeft PAK AAN! een budget van €63.000,- voor het ondersteunen en aantrekken van initiatieven. Hiervan wordt €25.000,- gefinancierd uit budgetten van de afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling en €38.000,- uit wijkbudgetten van de afdeling Realisatie.

De meeste initiatieven waaraan budget is uitgegeven, vroegen een besteding in de categorie van 0-500 euro. Als we kijken naar de gemiddelden van initiatieven waarvoor een besteding is gedaan, dan komen we tot de volgende cijfers. Gemiddeld werd er in 2018 €964 en in 2019 €943,17 uitgegeven aan een initiatief. ⁴

PAK AAN! heeft voorlopig voldoende middelen om door te ontwikkelen. Als alle aanbevelingen doorgevoerd worden, zal er eerst een krapte ontstaan in capaciteit en vervolgens pas in financiële middelen. Daarbij moet wel rekening gehouden worden met het feit dat in 2021 ook de wijkplatforms een beroep moeten doen op de budgetten van PAK AAN! voor hun initiatieven en dat hiervoor totaal 10.000 euro is gereserveerd.

⁴ Het is lastig om uitspraken te doen over de uitgaves per initiatief. Op dit moment is er alleen in beeld welke uitgaves gedaan zijn en niet voor welke initiatieven er geen uitgaves gedaan zijn. Niet elk initiatief heeft immer financiële ondersteuning nodig. Deze berekening heeft de kanttekening dat bij langlopende initiatieven een jaar eerder of later ook nog geld besteed kan worden aan een initiatief.



8. Conclusie

Aan het begin van deze evaluatie stelden we onszelf de vraag: *Wat is het effect van PAK AAN! geweest in 2018-2019, onder meer ten opzichte van de doelstellingen die zijn gesteld? En hoe is dit effect bereikt?*

In onze zoektocht naar de doelstellingen van PAK AAN! vonden we 2 doelstellingen die geschikt zijn als hoofddoelstelling:

- PAK AAN! faciliteert initiatieven laagdrempelig, met snelle communicatie en met duidelijkheid.
Met als achterliggend doel om het initiatief van de initiatiefnemer te waarderen en hun initiatief met zo min mogelijk weerstand tot stand te brengen.
- PAK AAN! activeert en inspireert inwoners voor het nemen van initiatief.
Om zo veel mogelijk inwoners te betrekken bij-, en invloed te geven op hun omgeving en om optimaal gebruik te maken van de potentie voor initiatieven die bestaat bij inwoners met ideeën.

Bijbehorende spelregels mogen op sommige punten aangescherpt worden en op andere punten losgelaten.

Het faciliteren van initiatieven is het hart van PAK AAN!. Het is van belang dat inwoners met een idee én initiatief gewaardeerd worden en geholpen worden om het initiatief zo soepel mogelijk uit te voeren. Sinds de laatste evaluatie neemt PAK AAN! geen initiatieven meer over. Communicatie is snel en laagdrempelig en de uitvoering wordt met PAK AAN! makkelijk gemaakt. Over het hele proces is een hoge mate van tevredenheid bij de initiatiefnemers. Er kan meer duidelijkheid geschept worden waar de financiële ondersteuning van PAK AAN! overlap heeft met subsidies. Ook is duidelijkheid gewenst voor (maatschappelijke) organisaties die vrijwillig organiseren, zonder winstoogmerk, maar wel met kosten voor de organisatie.

PAK AAN! is erg goed in het communiceren naar de Zwijndrechtse samenleving, maar ook op interne informatieverstrekking mag doorlopend ingezet worden. PAK AAN! functioneert, mede doordat zij nu als team zijn gepositioneerd, intern als belangenbehartiger van initiatiefnemers en potentieel gesprekspartner met betrekking tot de ideeën van betrokken inwoners. Het belangrijkste effect van het faciliteren van inwonersinitiatief: dat initiatiefnemers zich gewaardeerd voelen, is behaald en dat 75% van de ingediende initiatieven succesvol gerealiseerd worden, is de kers op de taart.

Aan de tweede doelstelling: het inspireren en activeren van initiatief, wordt reeds sporadisch gewerkt, maar hier liggen nog veel kansen. Dit is van belang om nieuwe initiatiefnemers te bereiken, om mensen met een idee te activeren, om inwoners ideeën te geven en inwoners na te laten denken over hun omgeving. Hoewel inwoners positief betrokken zijn bij PAK AAN! via Facebook, bereiken we jongeren nog niet voldoende. Het is belangrijk om te blijven communiceren met verschillende media, waarbij extra ingezet kan worden op Instagram om een jongere groep inwoners te inspireren. Ook blijkt er een potentieel aan ideeën te zijn, die PAK AAN! nog niet bereiken. Vooral op thema's als duurzaamheid en veiligheid en verkeer zijn er ideeën, maar weinig initiatieven. PAK AAN! heeft een goed idee van de motivaties van betrokken inwoners, maar mag meer experimenteren met het inspireren en activeren van inwoners die nog niet zo betrokken zijn.

Een aantal genoemde doelstellingen zijn niet overgenomen als zodanig, maar zijn wel duidelijk naar voren gekomen als effecten van de initiatieven. Zowel initiatieven in de buitenruimte en sociale activiteiten hebben een sociaal effect: ze geven aanleiding en aanknopingsmogelijkheden voor contact. Dit contact is een voorwaarde voor het bestrijden van eenzaamheid en het creëren van een samenleving waarin men met zorg naar elkaar omkijkt. Daarnaast wordt de buitenruimte, in de beleving van de initiatiefnemers: gezelliger, mooier, schoner en meer gebruikt. Vanuit een beheer-



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

perspectief kunnen initiatieven in de buitenruimte risico tot verrommeling creëren. Natuurlijk komt er door de initiatieven ook een verbreding van het aanbod activiteiten in Zwijndrecht tot stand. Al weegt het belang om vrijwilligers/initiatiefnemers betrokken te houden zwaarder dan het belang om een evenwichtige samenstelling van activiteiten te hebben. De doelgroep jongeren heeft minder aanbod, maar nemen zelf ook minder initiatief. Tot slot is een effect dat we niet direct hadden voorzien, dat initiatiefnemers doelgroepen aangespreken die wij als ambtenaren niet snel kunnen bereiken en die de extra's juist zo nodig hebben om niet in isolement te raken.

Er is nog steeds een duidelijke verwachting in de samenleving dat inwoners met initiatieven ondersteund worden (90% van de respondenten) en PAK AAN! past nog steeds bij organisatieontwikkelingen, mits er wordt gezorgd voor verminderde frictie met subsidies. De middelen van PAK AAN! worden naar behoren ingezet. Bij doorontwikkeling zal eerder schaarste optreden bij capaciteit dan in de financiële middelen, zelfs bij het beschikbaar stellen van 10.000 euro als reservering voor de initiatieven van wijkplatforms in 2021.



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

Bijlage 1: Analyse interviews initiatiefnemers (anoniem)

Wat was de aanleiding voor u om initiatief te nemen?

- Ongezellige portiek flat
- Saai en slecht onderhouden plein.
- Niet gelijk gedacht aan de mogelijkheid voor een eigen initiatief. Tuin lelijk en mensen rijden er doorheen, allergie voor grassen. Mocht het stuk groen niet kopen, dan groencontract.
- Waarom Zwijndrecht? Is leuk om voor eigen stad te doen. Bij PAK AAN! eigenlijk alleen maar gevraagd om de technicus te betalen. De rest was het meeste al geregeld.
- 8 jaar geleden was er niks in de wijk. wijkcentrum kwam pas later. Vind het leuk om te organiseren, maar wil liever niet samenwerken. Ook helpt .. graag mensen die het net als .. vroeger financieel zwaar hebben.
- Gemeente vroeg ... iets te doen met kerstboomactie op winterfair. ... vond het te kostbaar en maakte het helemaal eigen.
- Hebben PAK AAN! in eerste instantie benaderd om een impuls te geven aan de organisatie en dachten dat ze wat over bleef van de 5000 euro te kunnen gebruiken voor het opstarten van de organisatie. Dat ging niet.
- Ziet een rol voor zowel inwoners en overheid om Zwijndrecht leuker te maken. ... zag in 2018 een berichtje van PAK AAN! in de krant. ... liep toen al een tijdje met het idee rond om bijles te geven... helpt mensen graag en heeft eerder les gegeven. Destijds is ... erin gerold.

Is het makkelijk om een aanvraag in te dienen bij PAK AAN?

- Aanvraag en foto's indienen op de website ging makkelijk, 10 maart ingediend, 14 maart reactie.
- Geen negatief geluid over aanmelding
- Via via intern bij PAK AAN! terecht gekomen, wist zelf niet van het bestaan af.
- Omdat ... 's idee/ probleem niet per se als een initiatief framed is .. niet op die manier gaan zoeken. Eerder op groenbeheer ed.
- Gemeente website, langs subsidie, intern werd ... doorverwezen naar PAK AAN!. Er kwam gelijk een afspraak met Richard en Karin en ..'het voelde als een warm bad'. ... vond het fantastisch! De initiatiefmakelaars begrepen wat ik bedoelde, ze zeiden zelfs 'maar is dat het enige wat je wil, misschien kunnen we nog meer voor je betekenen'.
- Is via Arnold bij de gemeente gekomen voor ondersteuning. Arnold wist al veel van ... werk af. Op de beursvloer kwam ... in contact met Richard. ...kan ook terecht bij wijkplatform Noord, maar alleen als ... iets organiseert voor de hele wijk. Als het voor ... buurt of een specifieke doelgroep is, klopt ... eerder aan bij PAK AAN!



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

Wie zijn de initiatiefnemers ?

Er was: een vrijwillig lid van een Vereniging van Eigenaren, een vrijwilliger bij een astrologie vereniging en vogelaarsclub, een vrijwilliger die regelmatig helpt bij een verzorgingshuis en met een kraam op de markt geld inzamelt voor goede doelen, iemand die grotere evenementen organiseert. Ook waren er twee organisaties met een maatschappelijk doeleinde.

Waren de verwachtingen na het intakegesprek duidelijk?

- Pak aan! deed meer dan verwacht. Verwachtingen gelijk duidelijk. maar Karin heeft ... ook wakker gemaakt dat het een hele mooie kans was om mensen te verbinden.
- Speeltuin; heeft vrij snel te horen gekregen dat dat niet ging ivm veiligheid en dat het onderhoud dan door de gemeente gedaan moet worden. Voor ... waren de voorwaarden gelijk duidelijk en ... snapte dat het niet ging.
- Wat wel en niet gevraagd kan worden aan PAK AAN! was na intake duidelijk.

Wat was volgens u het effect van uw initiatief?

- Bereik van de feesten: 20/25 man, over het idee en na plaatsing van de plantenbak kreeg ... veel complimenten dat deed ... goed, andere flats waren jaloers en zouden het ook wel willen hebben (aanstekelijk), buitenruimte ziet er gezelliger uit
- Beweegtoestellen voor de hele buurt en bewoners, aantrekkelijk voor kinderen, verschillende doelgroepen bij elkaar, mooi, schoon, goed gebruikt plein, aantrekkingskracht mensen uit de buurt > koffie
- Mooiere 'voortuin', Aanstekelijk: burens willen ook, houden de buurt netjes, meer contact buurtbewoners, herkent het logo zelf op andere plekken, logo zorgt voor gespreksstof (vertellen over PAK AAN!)
- zwemkussens voor jeugdzorg, fietsen en meer voor een ander jeugdzorginstelling, een mooie voorstelling (ook voor minima), sponsoring door bedrijven, goede samenwerking Waardering promotie, benadering, zonder PAK AAN! had de technicus uit eigen budget moeten, veel minder promotie. Minder creatieve meedenkers.
- Activiteiten: 4x disco, 3x bingo, buitenspeeldag, burendag en wijkpicknick. Alle feestdagen doet ... ook van alles. Activiteiten worden goed bezocht: 60/80 aanmeldingen voor activiteiten. ... voelt zich wel gewaardeerd door de financiële steun die ... krijgt. Ook waardering van de politiek zag ... als blijk van waardering. ... hoeft het niet, want ... doet het graag. verbindend effect van initiatief: niet alleen voor de kinderen, maar de ouders komen ook mee. De activiteiten die ... organiseert voor minima (naar eigen zeggen: mensen die van leefgeldbudget leven a 50 euro per week) zorgen voor de nodige afleiding bij mensen met schulden. Niet alleen is er normaal geen geld voor deze activiteiten, maar doordat ze onder eensgezinden zijn en allemaal in hetzelfde schuitje zitten, is er minder schaamte, minder gevoel van ongelijkwaardigheid. Stel de samenstelling van de groep verandert: iemand in pak of van de gemeente komt langs dan komt de helft van de groep niet.
- Het kost .. allemaal veel tijd, maar ... heeft wel het gevoel dat er waardering is voor wat ... doet vanuit de gemeente. ... noemde als voorbeeld de vrijwilligersavond met ABBA.
- Er komt veel ook van de grond zonder dat PAK AAN! erbij betrokken hoeft te zijn. ... zelf hadden ook een andere manier gevonden.



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

Bent u geneigd om nog eens initiatief te nemen?

- Ja
- Ja
- Ja, tip: had verwacht eerder opnieuw betrokken te worden bij andere initiatieven
- Ja, naar haar zeggen was ... ervaring met PAK AAN! geweldig. Geen tips
- Tevreden, denkt dat PAK AAN! er niet echt is voor organisaties, maar meer voor inwoners in de wijk.
- Ja, maar wel frustratie over het niet uitvoeren van verantwoordelijkheden Diverz en financiële voorzieningen geven soms wel verwarring.
- - Hoewel initiatief is afgewezen, zou ... nog een keer een initiatief indienen, maar de interviewer moest hem wel herinneren dat een initiatief iets van hem verwachtte.

Hoe was de communicatie met PAK AAN?

- Makkelijk en snel, via fb gezien
- PA! Bij overleggen: prettig, verkennend, informeel, snel antwoorden op vragen.
- Laagdrempelig, snel eerste contact, gelijk komen kijken
- Gaat wederzijds goed, buurtaanpk <> PAK AAN! niet duidelijk
- vind het contact met de makelaar erg prettig. stuurt hem wel een bepaalde richting in, maar achteraf denkt ... dan wel ohja dat is wel handig.
- ... vinden PAK AAN! fijn omdat het benaderbaar is en omdat het budget relatief vrij te besteden is ten opzichte van subsidies Hebben in het begin een intakegesprek gehad, waar ... naar eigen zeggen goed contact mee hebben. ... zoekt pak aan op, maar andersom weet PAK AAN! hen ook te vinden.
- er kwam weinig reactie vanuit PAK AAN!, maar kan zijn dat het bij mij erdoorheen is geslipt. ... had gehoopt dat bij PAK AAN! connecties zouden zijn met mensen die daar behoefte aan hadden. ... vond het wel eigenaardig dat er geen contact kwam. Doorverwijzen was voor hem beter geweest. Interviewer heeft hem gewezen op Zwijndrechtvoorelkaar. Daar had ... niet van gehoord (terwijl dat de reactie is die hij gekregen heeft van PAK AAN!)

Hoe ging de uitvoering van het initiatief, en wat was de rol van PAK AAN! daarin?

- Eigen rol: bestellen plantenbak, plantjes planten en verzorgen, organiseren bbq. Doorlooptijd: maart-mei
- Financiering uit ondernemersfonds, PAK AAN! tips voor leveranciers toestellen en onderhoud.
- Duurde lang voordat het groencontract er was (8 maanden). Raar dat het niet ingescand hoeft te worden. Toen er eenmaal een plan was, werd er snel actie ondernomen door PAK AAN! Flexibel, gelijk ook straattegels weg laten halen
- Veel aandacht voor promotie. Had ... zelf niet aan gedacht. Het betekende voor ... veel om .. initiatief zo op het grote digibord te zien. Extra idee tickets aan minima, via PA.
- Meer verbinding gezocht. PAK AAN! doet veel voor ... qua promotie. Daar hecht .. heel veel waarde aan. PAK AAN! heeft een groot bereik en fijn dat ze in direct contact staan met de platforms/ wijkcentra. Het vergunningproces kan soms lastig zijn, bijvoorbeeld omdat er technische tekeningen gevraagd worden, of omdat veiligheidsregels opgelegd worden. Als PAK AAN! er niet was geweest, dan was de 100 euro er niet geweest. Waar 11 straten iets mee gaan doen en minder mediaondersteuning.
- De organisatie van 1 initiatief ging soepeler dan het tweede initiatief. Recent probeerde .. een evenement te plannen voor de week van de eenzaamheid voor ouderen in walburg. ... hebben dan verschillende groepen nodig, bijvoorbeeld de winkeliersvereniging, die allemaal



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019
Gemeente Zwijndrecht, december 2020

1,5 week nodig hebben om te reageren. Dan is 1,5 week moeten wachten op Pak Aan te lang. Daarom het nu uitgesteld tot volgend jaar.

Was er draagvlak voor het initiatief?

- Op voorhand gaan checken bij bewoners flat, allen akkoord
- Draagvlak intern, met fysiotherapeuten ontworpen
- ... heeft een groot netwerk, iedereen lijkt bereid te helpen > draagvlak. Mensen misten de kerstboomactie, kwamen aardig wat aanmeldingen.



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

Bijlage 2: Extra cijfers social media

In 2018 waren er 1.700 gebruikers voor de PAK AAN! website. Er waren 2.300 sessies met een gemiddelde sessieduur van 1,42 minuten. Tot 1 augustus 2019 waren er 1.500 gebruikers. Er waren 2.000 sessies met een gemiddelde sessieduur van 2 minuten. Het beeld wordt vertroebeld doordat de sessies van websitebeheerders ook meegeteld worden. Toch zien we dat er een grote toevoer van gebruikers is door doorklikken vanaf Facebook.

De homepage wordt in 2018/19 het meeste bezocht. Daarnaast wordt de overzichtspagina met initiatieven veel bekeken. Goed nieuws is dat hoe werkt het ook veel bezocht wordt. Men kan hier de voorwaarden van een PAK AAN! initiatief lezen en stap voor stap het aanvraagproces bekijken. Sommige initiatieven ook veel bekeken worden, zoals: plein Klippershaven, een bloemenschaal in de Opera, het groot vrouwenfeest en de passion4kids. Opvallend is dat het uitstappercentage van die pagina's hoog is. Dat signaleert dat deze mensen alleen komen om die pagina te bekijken. De pagina 'nieuw initiatief' wordt gemiddeld het langst bezocht: 3 minuten. Dit is een formulier waarop men een aanvraag kan doen. Van de 287 mensen die bij het formulier komen, hebben er 49 daadwerkelijk het formulier verstuurd.

Pagina ?	Paginaweergaven ?		Pagina ?	Paginaweergaven ?
	5.764 % van totaal: 100,00% (5.764)			5.619 % van totaal: 100,00% (5.619)
1. /	1.670 (28,97%)		1. /	1.577 (28,07%)
2. /initiatieven/	386 (6,70%)		2. /initiatieven/	438 (7,79%)
3. /initiatieven/groen-omgeving/plein-klippershaven/	290 (5,03%)		3. /hoe-werkt-het-/aan-de-slag/	221 (3,93%)
4. /hoe-werkt-het-/aan-de-slag/	263 (4,56%)		4. /archief/	171 (3,04%)
5. /initiatieven/groen-omgeving/bloemenschaal-en-veiligheid-/	252 (4,37%)		5. /nieuw-initiatief/	167 (2,97%)
6. /agenda/bekijk-de-agenda/	204 (3,54%)		6. /hoe-werkt-het-/downloads/	163 (2,90%)
7. /nieuws/	176 (3,05%)		7. /initiatieven/sociaal-samen-leven/groot-vrouwenfeest/	153 (2,72%)
8. /initiatieven/groen-omgeving/tuin-de-lichtkring-/	164 (2,85%)		8. /social/	142 (2,53%)
9. /nieuw-initiatief/	156 (2,71%)		9. /nieuws/agenda/interessant/passion-4-kids/	122 (2,17%)
10. /social/	139 (2,41%)		10. /nieuws/laatste-nieuws/	122 (2,17%)

	3.132 % van totaal: 100,00% (3.132)		3.132 % van totaal: 100,00% (3.132)
1. Social	1.093		33,98%
2. Organic Search	1.006		31,27%
3. Direct	942		29,28%
4. Referral	175		5,44%
5. (Other)	1		0,03%

De meeste gebruikers komen via social media op de website. Van de social media is 98 procent facebook. Naast social media worden zoekmachine's gebruikt (organic search). Tot slot weten veel mensen de website direct te vinden. Wij vermoeden dat dit voornamelijk medewerkers zijn van de gemeente, maar misschien ook mensen die het adres overtypen van fysieke reclames.



Evaluatierapport PAK AAN! 2018- augustus 2019

Gemeente Zwijndrecht, december 2020

