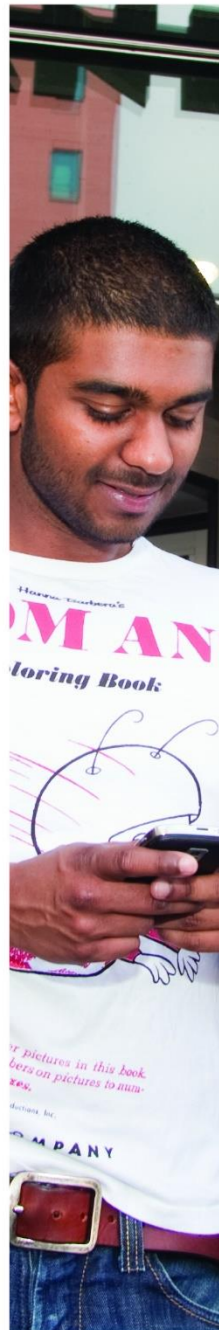


CityLab010

Klanttevredenheidsonderzoek 2017

Onderzoek en Business Intelligence



Onderzoek en Business Intelligence (OBI)

© 2018 Onderzoek en Business Intelligence (OBI)

Projectnummer: 5048

Auteur: Coco de Jongh
Februari 2018

Postadres:
Postbus 21323
3001 AH Rotterdam

Telefoon: (010) 267 15 00
E-mail: onderzoek@rotterdam.nl
Website: www.rotterdam.nl/onderzoek

CityLab010

Klanttevredenheidsonderzoek 2017

Inhoudsopgave

1	Inleiding	7
1.1	Aanleiding	7
1.2	Onderzoeksopdracht	7
1.3	Leeswijzer	8
2	Onderzoeksofzet en methoden van onderzoek	9
2.1	Onderzoeksdoel en onderzoeksvragen	9
2.2	Methode van dataverzameling	9
3	Ervaringen betrokken burgers	10
3.1	Respons	10
3.2	Kennismaking met CityLab010	10
3.3	Het idee of plan	11
3.3.1	Spelregels, beleidsthema's en voorwaarden	11
3.3.2	De subsidieaanvraag	11
3.4	Beoordeling CityLab010	13
3.4.1	Algehele beoordeling	13
3.4.2	Website	15
3.4.3	Sociale media	16
3.4.4	Netwerkbijeenkomsten	17
3.4.5	Algemene verbeterpunten	18
4	Samenvatting	20
4.1	Resultaten enquête	20
5	Bijlagen	22
5.1	Vragenlijst	22

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

“CityLab010 is hét Rotterdams laboratorium voor maatschappelijke innovatie”. Het is er naar eigen zeggen voor iedereen met innovatieve en maatschappelijk relevante plannen voor Rotterdam. Door het beschikbaar stellen van budget door de gemeente, kunnen maatschappelijk relevante initiatieven vanuit de stad een impuls krijgen. Stad en gemeente willen hierdoor toegroeien naar nieuwe vormen van samenwerking, waarin de gemeente ruimte creëert voor innovatieve en initiatiefrijke Rotterdammers, deze samenbrengt en verbindt, en waar nodig ondersteunt om hun ideeën voor de stad tot uitvoering te brengen. Deze nieuwe vorm van samenwerking heeft de naam CityLab010 gekregen.

Rotterdammers kunnen via CityLab010 ideeën en initiatieven over maatschappelijke vraagstukken voorleggen aan andere burgers, particuliere ondernemers en aan de gemeente. CityLab010 vormt hiermee een platform voor dromers, denkers en doeners. Door het delen van ideeën via CityLab010 kan samenwerking tussen verschillende partijen tot stand komen en kan een idee worden uitgewerkt tot een volwaardig en uitvoerbaar plan. Wanneer een plan klaar is, maar (een laatste deel aan) startkapitaal ontbreekt, kan de planmaker via CityLab010 een aanvraag voor een financiële bijdrage van de gemeente indienen. De gemeente honoreert de meest innovatieve plannen met een financiële bijdrage om het plan te realiseren. Experimenteren en vernieuwen staan hierbij centraal. Vernieuwing kan hierbij niet alleen zitten in een volledig nieuw idee, maar ook in nieuwe samenwerkingsverbanden of combinaties van onderwerpen. De gemeente helpt bij het tot uitvoering brengen van de ideeën.

Sinds 2015 hebben in totaal 146 initiatieven financiële ondersteuning gekregen voor een totaalbedrag van € 9.627.647. Ieder jaar wordt het budget verdeeld over negen verschillende thema's, namelijk sport, buitenruimte, veiligheid, cultuur, duurzaamheid en mobiliteit, economie, werkgelegenheid, kansrijke wijken en onderwijs. Verdeeld over de jaren ziet dat er als volgt uit:

Tabel 1.1 Overzicht subsidie en aantal initiatieven per jaar

Jaar	Aantal initiatieven	Subsidie in euro's
2015	44	3.008.997
2016	46	3.291.650
2017	56	3.327.000

1.2 Onderzoeksopdracht

Bij de start van CityLab010 is binnen het college afgesproken dat tussentijds de stand van zaken wordt opgemaakt. Eind 2015 is een eerste procesevaluatie uitgevoerd onder alle initiatiefnemers en overige deelnemende partijen. De projectleiders van CityLab010 hebben Onderzoek en Business Intelligence (OBI) eind 2017 gevraagd om ter aanvulling op het eerdere onderzoek een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren. Dit rapport beschrijft de resultaten van dit onderzoek.

1.3 Leeswijzer

Na deze inleiding volgt in het volgende hoofdstuk een weergave van de onderzoeksopzet en de gebruikte methoden voor dit klanttevredenheidsonderzoek. Vervolgens bevat hoofdstuk 3 een verslag van de uitkomsten van een online enquête die OBI heeft gehouden onder plannenmakers. Waar mogelijk wordt een vergelijking gemaakt met de resultaten van de voorgaande procesevaluatie. Het laatste hoofdstuk bestaat uit een samenvatting, de conclusies en verbeterpunten. Tenslotte zijn in de bijlagen de vragenlijst en een overzicht van de geraadpleegde bronnen te vinden.

2 Onderzoeksopzet en methoden van onderzoek

2.1 Onderzoeksdoel en onderzoeksvragen

Het belangrijkste doel van het onderzoek is het inventariseren van de ervaringen van betrokkenen met CityLab010, om vast te stellen wat er goed gaat en wat er beter kan. De onderzoeksvraag die centraal staat in dit onderzoek luidt dan ook:

Welke ervaringen hebben initiatiefnemers met CityLab010?

Deze vraag hebben we in verschillende deelvragen opgesplitst:

- Hoe ervaren initiatiefnemers de ondersteuning vanuit de gemeente?
- Hoe ervaren initiatiefnemers het functioneren van de website van CityLab010?
- Hoe ervaren initiatiefnemers het gebruik van sociale media omtrent CityLab010?
- Hoe ervaren initiatiefnemers de procedures, beoordeling en afhandeling van hun voorstellen?

2.2 Methode van dataverzameling

In overleg met de opdrachtgever heeft OBI gekozen voor het uitvoeren van een online enquête onder de initiatiefnemers van 2017. OBI stuurde aan iedereen die op de website van CityLab010 een plan heeft ingediend per e-mail het verzoek de online vragenlijst, te bereiken via een link in het bericht, in te vullen. Hierbij is onderscheid gemaakt naar:

- Plannenmakers die hun plan op de website hebben geplaatst (220)
- Plannenmakers die subsidie hebben aangevraagd (115)
- Plannenmakers die wel of geen subsidie hebben ontvangen

3 Ervaringen betrokken burgers

3.1 Respons

OBI heeft alle gebruikers van de website van CityLab010 benaderd om de online vragenlijst in te vullen. Zowel gebruikers die een plan hebben ingediend als die dat niet hebben gedaan. In totaal zijn 206 respondenten benaderd. Van deze respondenten hebben 49 mensen de vragenlijst ingevuld. Dit betekent dat er een bruto respons is van 24%. Een aantal vragenlijsten is zeer onvolledig ingevuld. Uiteindelijk waren er 32 goed ingevulde vragenlijsten, wat neer komt op een totale respons van 16%. Argumenten voor al dan niet deelnemen aan dit onderzoek zijn niet bekend. De in dit rapport gepresenteerde resultaten hebben alleen betrekking op de initiatiefnemers die door het invullen van de vragenlijst hun mening hebben gegeven.

Vanwege de relatief lage respons en de daardoor lage aantallen is ervoor gekozen om resultaten niet procentueel maar absoluut te presenteren. In tabel 4.1 is een overzicht weergegeven van de responssamenstelling.

Tabel 4.1 Responssamenstelling, in aantallen

Groep	Aantal
waarvan wel een subsidieaanvraag ingediend	27
- subsidieaanvraag goedgekeurd	22
- subsidieaanvraag afgekeurd	5
waarvan geen subsidieaanvraag ingediend	5
Totaal	32

Uit Tabel 4.1 blijkt dat een groot aantal respondenten een subsidieaanvraag heeft ingediend voor hun plan. Bovendien zijn er onder de respondenten weinig personen wiens subsidieaanvraag is afgekeurd en zijn er relatief veel wiens aanvraag is goedgekeurd.

De meerderheid, namelijk 19 respondenten, heeft een plan ingediend bij CityLab010 als sociaal ondernemer. Vier respondenten dienden hun plan in als maatschappelijke organisatie en twee respondenten als particulier. 8 respondenten gaven aan dat zij op een andere manier hun plan in hebben gediend. Een aantal van deze 8 respondenten viel in een tweetal categorieën tegelijk (particulier en sociaal ondernemer, sociaal ondernemer en zelfstandige). Verder waren er onder de aanvragers vertegenwoordigers van / betrokkenen bij een culturele organisatie en iemand binnen een kennisinstelling.

3.2 Kennismaking met CityLab010

Zoals in Tabel 4.2 te zien is, geven respondenten het vaakst aan kennis te hebben gemaakt met CityLab010 via iemand van de gemeente. Dit komt overeen met de rapportage uit 2015, toen respondenten ook het vaakst kennis hebben genomen van CityLab010 via iemand van de gemeente. Verder geeft een groot deel van de respondenten aan via de website van CityLab010 op de hoogte te zijn gesteld. Het minst vaak geven respondenten aan kennis te hebben gemaakt met CityLab010 via dagbladen en/of huis-aan-huisbladen. Ook andere plannenmakers en familie,

vrienden, kennissen of collega's worden weinig genoemd. Vijf respondenten gaven aan dat zij op een andere manier kennis hebben gemaakt met CityLab010, bijvoorbeeld Venture Café en een intern community platform. Ook werden er 'dingen uit het verleden' genoemd, waaronder het Stadsinitiatief.

Tabel 4.2 Kennisneming van CityLab010, in aantallen

	Aantal
Via iemand van de gemeente die mij erop heeft gewezen	14
Via de website van CityLab010	12
Via sociale media (Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube, Instagram)	8
Via de internet website van de gemeente	6
Anders	5
Via familie, vrienden, kennissen of collega's	4
Via andere plannenmakers	4
Via dagbladen en/of huis-aan-huisbladen	3

3.3 Het idee of plan

3.3.1 Spelregels, beleidsthema's en voorwaarden

Over het algemeen vinden respondenten de spelregels, het bestaan van beleidsthema's en de voorwaarden omtrent CityLab010 duidelijk. De overgrote meerderheid van de respondenten vindt de spelregels van CityLab010 (enigszins) duidelijk (25) en is zich (enigszins) bewust van het bestaan van verschillende beleidsthema's waar men een plan voor in kan dienen (29). Ook vindt een meerderheid de voorwaarden per thema (enigszins) duidelijk (27) en weet men dat innovatie een voorwaarde is voor het indienen van een plan (25).

Tabel 4.3 Duidelijkheid aspecten CityLab010, in aantallen

	Heel duidelijk	Enigszins duidelijk	Neutraal	Enigszins onduidelijk	Heel onduidelijk	Totaal
Spelregels	10	15	4	1	2	32
Bestaan van verschillende thema's	19	10	1	0	2	32
Voorwaarden per thema	8	19	2	0	3	32
Innovatie als voorwaarde	13	12	3	1	3	32

Een klein aantal respondenten vindt de spelregels van CityLab010 (enigszins) onduidelijk (3) en is er niet mee bekend dat innovatie een voorwaarde is voor het indienen van een plan (3). Er zijn twee respondenten die zich niet bewust zijn van het bestaan van meerdere beleidsthema's waar men een plan voor in kan dienen. De voorwaarden per thema zijn voor drie respondenten onduidelijk.

3.3.2 De subsidieaanvraag

27 respondenten met een plan of idee voor CityLab010 hebben een subsidieaanvraag gedaan, tegenover 5 respondenten die dit niet deden. 22 plannen zijn goedgekeurd.

Tabel 4.4 Aspecten rondom subsidieaanvraag beoordeeld, in aantallen

	Heel goed	Goed	Neutraal	Slecht	Heel slecht	Totaal
Eerste contact teamlid CityLab010	10	8	5	2	2	27
Later contact teamlid CityLab010	11	7	6	3	0	27
Argumentatie van het besluit	5	10	9	1	2	27
Contact na ontvangen subsidie	4	12	6	0	0	22

Initiatiefnemers die een subsidieaanvraag hebben ingediend voor hun plan is gevraagd hoe zij het eerste contact hebben ervaren met het teamlid van CityLab010 dat zijn/haar plan onder de hoede had. Over het algemeen zijn respondenten positief over dit eerste contact: 18 respondenten beoordeelden dit eerste contact 'goed' of 'heel goed'. Vier respondenten hebben het eerste contact als negatief ('slecht' of 'heel slecht') ervaren. Een drietal respondenten licht hun eerder gemelde negatieve ervaringen toe. Een respondent spreekt van "veel miscommunicatie". Een ander kreeg te maken met een ambtenaar "die niet goed kon luisteren". Er kwam geen feedback: "mijn plan werd vooral afgekraakt". Een derde meldt "bijzonder onvriendelijk te woord te zijn gestaan". Bij de positieve oordelen werden oordelen gegeven als "snel en geïnteresseerd", "open en ondersteunend", "snel en constructief" en "een goed luisterend oor en adviserend". Een enkeling was wat specifiek: "ik had gedegen contact, helder, en gericht op het ontwikkelen van mijn plan en de inbedding daarvan binnen het betrokken cluster". Een respondent oordeelde positief omdat zijn aanvankelijk afgewezen voorstel na aanpassingen toch werd toegekend.

Vervolgens is respondenten gevraagd hoe zij het contact met het teamlid van CityLab010 hebben ervaren in aanloop naar de subsidieaanvraag en beoordeling. Ook hier is het grootste deel van de respondenten positief over: 18 van de 27 respondenten ervoeren dit contact als 'goed' of 'heel goed'. zes respondenten beoordeelden dit contact als 'neutraal' en twee respondenten waren negatief over het contact ('slecht'). Niemand vond dit latere contact 'heel slecht' verlopen. Negen respondenten hebben hun antwoord toegelicht. Een respondent wijst er op dat dit voor hem in feite twee vragen zijn. Het ene ging redelijk, het andere was veel moeilijker. Een andere respondent was wat duidelijker: "vergeleken met het tweede gesprek was het eerste gesprek verwarrend". Weer een andere respondent zegt de indruk gekregen te hebben dat CityLab010 het helemaal niet leuk vond dat hij contact zocht en vond elders binnen de gemeente. Een respondent noemde de contacten met CityLab010 "vruchtbaar". Weer een ander gaf aan nauwelijks contact te hebben gehad: dat zou gelegen hebben aan de slechte interne communicatie bij de gemeente. Een respondent is daarentegen uiterst positief: "Ieder gesprek leidde tot een aanscherping van mijn plan". Een andere respondent meldt dat het contact met een lid van het CityLab010-team de aanvraag versterkt heeft. Een andere respondent meldt geen contact te hebben gehad met het team van CityLab010, wel met andere medewerkers van de gemeente, "wat heel goed was."

Respondenten werd ook gevraagd wat zij vonden van de argumentatie van het besluit om al dan niet de subsidieaanvraag goed te keuren. 15 van de 27 respondenten was positief over deze argumentatie ('goed' of 'heel goed'). Negen respondenten hebben een neutraal standpunt en drie respondenten waren ontevreden over de argumentatie ('slecht' of 'heel slecht'). Bij de toelichting is een aantal respondenten hier uitgesproken negatief over. "In nog geen twee regels werd mijn voorstel afgewezen". Een ander typeerde de argumentatie als "minimaal en weinig informatief". Een ander vond de argumentatie vooral inhoudelijk erg mager. Een ander vond de argumentatie

“erg sturend”. Positieve geluiden waren er ook. Een respondent was positief omdat zijn plan was goedgekeurd – en zo werkt dat uiteraard ook.

Overigens waren 18 van de 27 respondenten tevreden over de termijn waarbinnen zij een brief met een besluit over de subsidieaanvraag ontvingen; negen respondenten waren ontevreden over deze termijn (niet in tabel). Het aandeel respondenten dat tevreden is over de besluitvormingstermijn is in dit geval hoger dan in de rapportage van 2015, waar 33 van de 64 respondenten hierover tevreden waren. Respondenten kregen de mogelijkheid om toelichting te geven over de termijn waarin zij een brief met een besluit kregen. Slechts zes respondenten gaven hier een toelichting. Een respondent meldde deze vraag nog niet te kunnen beantwoorden. Een ander meldt slechts dat de eerste reactie snel kwam. De overige respondenten meldden lange wachttijden, “veel achteraan bellen”. Een respondent meldde van de gunning via een persbericht op de hoogte te zijn geraakt: de toekenningsbrief kwam pas “maanden later”.

22 respondenten hebben subsidie ontvangen voor hun plan. Aan hen is gevraagd hoe zij het contact met CityLab010 hebben ervaren nadat zij de subsidie hebben ontvangen? Niemand van hen heeft dit contact als ‘slecht’ of ‘heel slecht’ ervaren. 16 respondenten zijn positief over dit contact (‘goed’ of ‘heel goed’). Zes respondenten beoordelen het contact na het ontvangen van de subsidie als ‘neutraal’. In de toelichting meldde een respondent dat hij/zij veel beter contact had dan voor de toekenning. Een andere respondent meldt het op prijs te stellen “om, indien nodig, individueel ruggenspraak te kunnen houden”. Een ander had geen contact meer met CityLab010, wel met andere vertegenwoordigers van de gemeente.

Tabel 4.5 Duidelijkheid te nemen stappen voor subsidieaanvraag, in aantallen

	Heel duidelijk	Enigszins duidelijk	Neutraal	Enigszins onduidelijk	Heel onduidelijk	Totaal
Stappen nemen voor subsidieaanvraag	15	6	3	3	0	27

Respondenten waren over het algemeen tevreden over de duidelijkheid van de stappen die men moest nemen om subsidie aan te vragen: 21 van de 27 respondenten waren hierover positief (‘duidelijk’ of ‘heel duidelijk’). Drie respondenten waren neutraal over de duidelijkheid. Niemand was van mening dat deze stappen ‘heel onduidelijk’ waren. Echter gaven drie respondenten aan dat ze de stappen als ‘enigszins onduidelijk’ ervoeren. In een toelichting meldde één respondent dat op de website alles goed was uitgelegd. Een ander vond het “goed te doen” omdat hij als fondswerver veel ervaring had met dit soort aanvragen. De informatie was beschikbaar maar werd naar zijn oordeel te versnipperd verstrekt.

3.4 Beoordeling CityLab010

3.4.1 Algehele beoordeling

Gemiddeld geven respondenten CityLab010 het rapportcijfer 7,4. In 2015 betrof dit een 6,7. Hierbij valt op dat het goed- of afkeuren van de subsidieaanvraag van invloed is op het gemiddelde rapportcijfer wat men toekent aan CityLab010. Initiatiefnemers wiens plan is goedgekeurd beoordelen CityLab010 gemiddeld met een 8,0. In 2015 beoordeelde deze groep respondenten CityLab010 met een 7,3. De vijf initiatiefnemers wiens plan is afgekeurd geven gemiddeld maar een 5,2; in 2015 betrof dit een 4,0. Uiteraard moet dit cijfer met de nodige

voorzichtigheid gehanteerd worden gezien het geringe aantal respondenten. Verder beoordelen initiatiefnemers die wel een subsidievraag hebben ingediend CityLab010 hoger, namelijk met een 7,5, dan initiatiefnemers die geen subsidievraag hebben ingediend, met een 7,0. In 2015 was dit respectievelijk 6,8 en 6,5.

Tabel 4.6 Gemiddeld rapportcijfer

	Rapportcijfer
waarvan <i>wel</i> een subsidieaanvraag ingediend	7,5
- subsidieaanvraag goedgekeurd	8,0
- subsidieaanvraag afgekeurd	5,2
waarvan <i>geen</i> subsidieaanvraag ingediend	7,0
Totaal	7,4

22 respondenten geven aan dat hun deelname aan CityLab010 heeft geleid tot een verandering in de beoordeling ervan. Een relatief groot deel hiervan, 18 respondenten geeft aan dat hun visie op CityLab01 positief is veranderd en vier respondenten geven aan een verandering in beoordeling in negatieve zin te bemerken. Zeven respondenten hebben hun mening niet veranderd door deelname aan CityLab010, drie respondenten hebben geen mening/weten het niet. Respondenten werd gevraagd om toelichting te geven op hun antwoord. Eén respondent is boos en meldde binnenkort een mail te sturen. Een ander benadrukt dat het vooral om de creativiteit van de ondernemer gaat, om de dromen, niet om de verwoording van die dromen op papier. Een derde respondent diende een thema-overschrijdend plan in. Daar werd slecht mee omgegaan, zo vindt de indiener. De hele gang van zaken was rommelig en de uiteindelijke afwijzing werd in slechts anderhalve zin gemotiveerd. CityLab010 "past niet bij mij." Positieve geluiden waren er ook. Over de medewerkers werd onder meer het volgende opgemerkt: "zeer betrokken", "men luisterde en was enthousiast", "professioneel en inspirerend", "creatief en betrokken", "na moeizame start toch goed op weg geholpen." Over de organisatie werd genoteerd: "makkelijk om een plan in te dienen, laagdrempelig", "CityLab010 begint steeds volwassener te worden", "een leerzaam traject, goed georganiseerd", "een goed initiatief: dat vond ik en dat vind ik nog steeds", "sympathieker dan de voorganger", (Stadsinitiatief, cdj) en "goed dat er nu ook kleinschaliger initiatieven gehonoreerd kunnen worden." En: ook de verantwoordelijke wethouder kreeg een compliment.

Respondenten werd tevens gevraagd of zij tips hebben voor Team CityLab010 in 2018. 20 (van de 32) respondenten hebben van de mogelijkheid gebruik gemaakt om tips te noteren. Er kwamen, niet zo heel erg verrassend, zéér uiteenlopende tips. Zo werd de gemeente "een betere interne communicatie" aangeraden, vooral naar de andere clusters en afdelingen. Een andere respondent sluit zich hier bij aan door te stellen dat de geledingen binnen de gemeente meer op een lijn zou moeten zitten als het over de eisen gaat waaraan een plan moet voldoen. Een respondent meldt dat de plannen "toch beter integraal" beoordeeld zouden moeten worden. Een ander vindt dat de communicatie met de plannenmakers veel beter zou kunnen: "minder van die automatische e-mails, vaker een telefoontje". Een ander had graag persoonlijk(er) contact gewild, een ander had een oriënterend gesprek op prijs gesteld. Een respondent zou graag zien dat de goed- en afkeuring beter zou worden gemotiveerd, een ander vond de voorwaarden sowieso niet duidelijk. Een respondent vond dat met name de BTW-kwestie aandacht verdient. Een ander had een voorbeeldplan een goed idee gevonden.

Weer een ander vond dat de thema-medewerkers het te vaak te druk hadden. Een respondent had beter contact met bedrijven op prijs gesteld. En: "probeer toch vooral meer mensen op Zuid te bereiken!" "Hou het toegankelijk" merkt een andere respondent op. "Niet iedereen heeft zomaar de skills om door de regeling heen te komen". En: "Inspireer elkaar en wees flexibel" is altijd een goede raad. "Zorg er vooral voor dat je de boel niet onnodig vertraagt". Dat kan door eerder dan nu duidelijkheid te zijn. "CityLab moet blijven", zo luidt ongeveer een laatste advies, aan uiteindelijk de nieuwe Rotterdamse gemeenteraad.

3.4.2 Website

In de vragenlijst is een aantal stellingen voorgelegd over de website van CityLab010.

- Het meest tevreden zijn respondenten met het kunnen plaatsen van het plan op de website. 27 respondenten beoordelen dit onderdeel van de website als 'goed' of 'heel goed', terwijl slechts één respondent dit onderdeel als 'slecht' beoordeeld en nul respondenten als 'heel slecht'.
- Ook de aantrekkelijkheid van de website, de duidelijkheid van de informatie en de actualiteit worden over het algemeen positief ('goed' of 'heel goed') beoordeeld.
- Het minst tevreden zijn respondenten over het aantal reacties dat zij via de website krijgen op hun plan. Maar vijf respondenten beoordelen dit onderdeel als 'goed' of 'heel goed', tegenover 15 respondenten die het beoordelen als 'matig' en drie respondenten die het aantal reacties 'slecht' of 'heel slecht' vonden.
- Ook over de mate van interactiviteit op de website zijn respondenten vaker negatief ('matig', 'slecht' of 'heel slecht') dan positief.

Tabel 4.7 Stellingen over de website, in aantallen

	Heel goed	Goed	Matig	Slecht	Heel slecht	Totaal
Het kunnen plaatsen van het plan	6	21	4	1	0	32
Aantrekkelijkheid van de website	6	20	6	0	0	32
Duidelijkheid van de informatie	4	20	7	1	0	32
Actualiteit	4	19	8	1	0	32
Interactiviteit	2	8	19	2	1	32
Aantal reacties op het plan	2	3	15	8	4	32

In 2015 weken de stellingen over de website enigszins af van die in 2017. In 2015 werden de vormgeving van de website, de duidelijkheid van de informatie en het kunnen plaatsen van het plan tevens goed beoordeeld. Het aantal reacties op het plan werd ook in 2015 relatief slecht beoordeeld.

11 respondenten hebben van de mogelijkheid gebruik gemaakt om verbeterpunten voor de website aan te dragen. Er kwamen uiteenlopende suggesties voor verbeteringen. Van de wens "meer afbeeldingen en voorbeelden" tot meer inhoudelijke. Eén daarvan betrof de "interactiviteit". Een respondent vroeg zich hierbij af wat het doel van de website is. Als het doel het geven van informatie is dan was die interactiviteit overbodig: "Kost alleen maar tijd!" Een andere respondent wilde nadrukkelijk meer mogelijkheden voor interactiviteit. Een tweede respondent die hier vóór is ziet graag een dynamische website. Een andere respondent zou graag zien dat de plannen duidelijk zichtbaar zouden zijn. Nu moet daarvoor veel te veel gezocht worden. Er zou ook een mogelijkheid moeten zijn om plannen van de website te verwijderen. En, vindt een andere

respondent: "de plannen zouden ook gemakkelijker gewijzigd moeten kunnen worden. En het zou ook fijn zijn als je kon zien in welke fase de getoonde plannen zich bevinden."

Een link naar de Facebook-pagina zou een goed idee zijn, een andere respondent stelt een link naar de website van MAEX voor. Er wordt ook gevraagd om "duidelijker en meer eenduidige informatie".

3.4.3 Sociale media

12 respondenten volgen CityLab010 op Twitter en 21 respondenten volgen CityLab010 op Facebook. 9 respondenten volgen CityLab010 niet via sociale media. Vervolgens werd respondenten gevraagd of zij verbeterpunten hebben voor de huidige inzet van CityLab010 via sociale media. Acht respondenten maakten gebruik van de mogelijkheid om verbeterpunten te noemen. "Meer inzetten", vindt een respondent. "Geef de plannenmakers een breder podium", vindt een ander. Een drietal respondenten zou interviews met de plannenmakers een goed idee vinden. Een volgende stelt een link naar een LinkedIn-pagina voor CityLab010 voor; een ander meldt juist niets met sociale media te hebben. "Is het soms verplicht alles maar te volgen?" vraagt ook iemand zich af.

Grafiek 4.1 Gebruik sociale media door respondenten met een plan voor CityLab010, in aantallen



Op de vraag of men zelf sociale media gebruikt voor het plan dat men heeft ingediend (zie Grafiek 4.1), geven maar vijf van de in totaal 32 respondenten aan zelf geen gebruik te maken van sociale media. In 2015 gaf bijna de helft van de respondenten aan geen sociale media te gebruiken. Mensen die dat wel doen, doen dit vooral om hiermee meer bekendheid te creëren voor hun plan. Ook worden sociale media vaak ingezet om meer draagvlak te krijgen voor het plan of om plannen van andere initiatiefnemers te bekijken. Het minst vaak gebruiken respondenten sociale media met als doel om feedback op hun plan te verkrijgen. Ook in 2015 gebruikten respondenten vooral sociale media om bekendheid te creëren voor hun plan. Feedback verkrijgen was ook toentertijd een van de minst belangrijke redenen.

Drie respondenten gaven aan dat zij sociale media inzetten voor een andere reden, om "kennis te vergaren en partners te betrekken", "om de PR - voor ons project van groot belang! - mee te verzorgen" en om "betrokkenen een platform te bieden, van belang voor zowel draagvlak als betrokkenheid".

3.4.4 Netwerkbijeenkomsten

Ruim de helft van alle 32 respondenten heeft één of meerdere netwerkbijeenkomsten bezocht. 10 respondenten bezochten geen van de netwerkbijeenkomsten, tegenover 22 respondenten die dit wel deden. De bijeenkomst van Hogeschool Rotterdam werd het vaakst bezocht, namelijk door 17 respondenten. De bijeenkomst van hogeschool Inholland Rotterdam, Het Timmerhuis en Rabobank Rotterdam werden ieder door 9 respondenten bezocht.

Aan de respondenten die één of meerdere netwerkbijeenkomsten bezochten, vroegen we hoe ze de netwerkbijeenkomst(en) hebben ervaren. Een ruime meerderheid, namelijk 15 van de 22 respondenten, hebben de netwerkbijeenkomst(en) als positief ervaren. 6 respondenten hebben een neutraal standpunt over de bijeenkomsten en één respondent heeft de bijeenkomst(en) als negatief ervaren. Vervolgens vroegen we hen wat de bijeenkomst(en) volgens hen toevoegden. Op deze vraag kwamen een stuk of vijftig, al met al behoorlijk uiteenlopende antwoorden. Meerdere respondenten meldden hier vooral "het kennismaken met de overige deelnemers". Een respondent wees daarbij op het bijzondere belang daarvan in verband met een geconstateerde overlap met een andere project waarmee mogelijk samengewerkt zal kunnen gaan worden. Meer in het algemeen was er sprake van "inspiratie en nieuwe energie".

Verder werden onder meer genoemd het ontmoeten van betrokken ambtenaren van CityLab010, vooral de mogelijkheid van een "een-op-een gesprek". Een respondent vond een van die bijeenkomsten "een goede aanleiding om het plan presentabel te maken". Andere benadrukten de informatieve kant van die bijeenkomsten, een enkeling noemde hier heel specifiek dat hij/zij meer "duidelijkheid kreeg over de criteria". Een respondent noemde hier nadrukkelijk de ambtelijke opvattingen over de vernieuwingseis. Een respondent zag zijn specifieke vragen op het terrein van veiligheid beantwoord, een ander verwelkomde tips om het voorstel te verbeteren. Om die reden werden ook de workshops geprezen. Een andere respondent zegt te zijn gaan beseffen dat "reclame maken" voor het project belangrijk is en de slagingskans zou kunnen vergroten. Een respondent liet weten de bijeenkomsten "niets voor mij te vinden".

Daarna vroegen we de respondenten of zij verbeterpunten hebben voor de netwerkbijeenkomsten. De organisatie had beter gekund, zo vindt een flink aandeel respondenten. Geef mensen een badge waarop staat "waar ze van zijn", nadrukkelijk ook de plannenmakers. De doelstelling van de bijeenkomsten had duidelijker gekund, vindt een respondent. Een ander had graag gezien dat er wat gerichtere deelsessies georganiseerd zouden zijn, de een is soms vele malen verder dan een ander, zo bleek. Een ander vond het aanbod te complex. Organiseer liever bijeenkomsten met één thema per avond. Een ander denkt dat een goed en gedetailleerd programmaoverzicht al veel zou helpen. Zorg er vooral ook voor dat deelnemers degene met wie ze willen spreken ook kunnen spreken. Een andere respondent oppert de mogelijkheid om bij binnenkomst een ontmoeting te "reserveren". Op een bijeenkomst in de Hogeschool werden de maatschappelijke organisaties en ondernemers gemist. Een ander zou sowieso graag zien dat bij grote bijeenkomsten "meer externe partijen" zouden worden uitgenodigd. Een "klein dingetje" tot slot: "Het lukte mij niet om voor een student die ons geholpen had van een drankje te voorzien. Ook niet tegen betaling".

Tabel 4.8 Contact gehad met partners voor verder ontwikkelen plan, in aantallen

	Wel contact	Totaal
Rabobank Rotterdam	8	22
Ploum Lodder Princen	8	22
Geen van allen	7	22
Hogeschool Rotterdam	5	22
Mazzars Nederland	3	22
MAEX Rotterdam	1	22
Yes We Care	1	22
Inholland Rotterdam (onder de naam Plint010)	1	22

Vervolgens is respondenten gevraagd of en met welke partner(s) men contact heeft gehad voor het verder ontwikkelen van het plan. In bovenstaande tabel is zichtbaar dat de meeste respondenten contact hebben gehad met Rabobank Rotterdam en Ploum Lodder Princen. Tevens heeft een aanzienlijk deel van de respondenten met geen van alle genoemde partners contact gehad om hun plan verder uit te werken. MAEX Rotterdam, Yes We Care en Inholland Rotterdam zijn partners waarmee respondenten het minst contact mee hadden.

Tabel 4.9 Bijeenkomst bijgewoond, georganiseerd door partners, in aantallen

	Wel aanwezig	Totaal
Ja, bij het Rondetafelgesprek Rabobank Rotterdam	10	22
Ja, bij het Rondetafelgesprek Ploum Lodder Princen	8	22
Nee, niet aanwezig geweest bij een bijeenkomst georganiseerd door partner	7	22

Op de vraag of men een bijeenkomst heeft bijgewoond die georganiseerd werd door een van de partners van CityLab010 geven zeven respondenten aan dat zij niet aanwezig waren. Tien respondenten hebben de bijeenkomst van Rabobank Rotterdam bijgewoond; acht respondenten woonden de bijeenkomst van Ploum Lodder Princen bij. Drie respondenten waren aanwezig bij beide bijeenkomsten.

3.4.5 Algemene verbeterpunten

Tegen het einde van de vragenlijst is aan respondenten de vraag gesteld wat er moet veranderen om CityLab010 te verbeteren. In totaal noemden acht respondenten 13 verbeterpunten. Men wil vooral meer en betere informatie. Onder meer “over criteria en ondersteuningsmogelijkheden”. Of specifieker, zoals al eerder gemeld, over de btw. Of juist algemener: “over de aanvraagprocedure”.

Ook een lijst met contactpersonen op de website zou handig zijn, met daarbij duidelijke informatie wie wat voor de deelnemers zou kunnen betekenen. Een respondent zegt veel niet begrepen te hebben, daarom is de vraag ook hier om “duidelijke criteria en thema's”. Ook betere communicatie is een nadrukkelijke wens: “helemaal geen reactie krijgen op communicatie is erg vervelend”. Een respondent ergerde zich aan slordige en/of raar opgemaakte e-mails: uit de communicatie zou “iets meer gelijkwaardigheid” mogen blijken. Een ander pleitte voor “echte co-creatie”. Een respondent zou een laagdrempelig spreekuur een goed idee vinden: nu verloopt de communicatie “te massaal”, persoonlijk contact zou veel beter werken. Een respondent acht na

subsidieverlening een “een-op-een gesprek” noodzakelijk. Een ander vindt ook dat het duidelijker zou moeten zijn “wat je na toekenning van de subsidie te wachten staat”.

4 Samenvatting

Bij de start van CityLab010 is binnen het college afgesproken dat tussentijds de stand van zaken wordt opgemaakt. Eind 2015 is CityLab010 voor het eerst geëvalueerd. Eind 2017 werd Onderzoek en Business Intelligence (OBI) gevraagd om een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren.

Intussen is het derde jaar van CityLab010 voorbij en hebben in 2017 55 initiatiefnemers goedkeuring op hun plan gekregen en subsidie ontvangen. In deze rapportage zijn de ervaringen van de plannenmakers van CityLab010 in 2017 beschreven en is gekeken naar waar zij eventuele verbeterpunten zien. Het onderzoek richt zich niet op de kwalitatieve beoordeling van de verschillende wel of niet gehonoreerde plannen, maar op de ervaringen van de initiatiefnemers.

4.1 Resultaten enquête

Om erachter te komen hoe initiatiefnemers denken over verschillende aspecten van CityLab010, is een digitale vragenlijst uitgezet onder de 206 burgers die in 2017 betrokken zijn bij CityLab010. 32 respondenten hebben de vragenlijst volledig ingevuld, wat duidt op een respons van 16%. Het grootste deel van de respondenten (19) heeft een plan ingediend als sociaal ondernemer. De meeste respondenten geven aan CityLab010 te kennen via iemand van de gemeente.

Het merendeel van de respondenten geeft aan de criteria voor plannen van CityLab010 'duidelijk' te vinden. Volgens het grootste deel van de respondenten zijn de spelregels (25 duidelijk tegenover 7 neutraal/onduidelijk), het bestaan van beleidsthema's (29 duidelijk tegenover 3 neutraal/onduidelijk) en de voorwaarden (27 duidelijk tegenover 5 neutraal/onduidelijk) omtrent CityLab010 duidelijk. Ook is het grootste deel zich ervan bewust dat innovatie een voorwaarde is voor het indienen van een plan (25 duidelijk tegenover 7 neutraal/onduidelijk).

27 van de 32 respondenten hebben uiteindelijk een subsidieaanvraag gedaan. Hen is gevraagd wat zij van aspecten rondom de subsidieaanvraag vonden. Over het algemeen zijn respondenten positief over het eerste contact met een teamlid van CityLab010 dat zijn/haar plan onder de hoede had. Ook over het contact met CityLab010 tijdens de aanloop naar de subsidieaanvraag en beoordeling is de meerderheid van de respondenten positief. Niemand vond dit contact 'heel slecht' verlopen. De een noemt het contact met Citylab010 'vruchtbaar' en een ander licht toe dat er nauwelijks contact is gehad met de gemeente, wat zou komen door slechte interne communicatie bij de gemeente.

Respondenten waren over het algemeen tevreden over de duidelijkheid van de stappen die men moest nemen om subsidie aan te vragen: 21 van de 27 respondenten was hierover positief. Over de reactietermijn voor het ingediende plan zijn de meningen enigszins verdeeld. 18 van de 27 respondenten waren tevreden over de reactietermijn; negen respondenten waren ontevreden. Van deze 27 respondenten is bij 22 respondenten het plan goedgekeurd. 15 van de 27 respondenten waren positief over de argumentatie rondom het besluit om al dan geen goedkeuring te geven voor de subsidie. Een aantal respondenten vond de argumentatie

minimaal, weinig informatie en inhoudelijk mager. Vervolgens zijn 16 van de 22 respondenten positief over het contact met CityLab010 nadat zij subsidie hebben ontvangen.

In de algehele beoordeling van CityLab010 geven respondenten gemiddeld een 7,4 aan CityLab010. Hierbij valt op dat het goed- of afkeuren van de subsidieaanvraag van invloed is op het gemiddelde rapportcijfer dat men toekent aan CityLab010.

Verder zijn de respondenten bij de website vaker tevreden dan ontevreden over de mogelijkheid tot het plaatsen van het plan, de aantrekkelijkheid van de website, de duidelijkheid van de informatie en de actualiteit van de website. De interactiviteit van de website en het aantal reacties op het plan worden het vaakst als 'matig' beoordeeld. Er kwamen uiteenlopende suggesties voor verbeteringen. Van de wens voor meer afbeeldingen en voorbeelden tot een meer dynamische website.

12 respondenten volgen CityLab010 op Twitter en 21 respondenten volgen CityLab010 op Facebook. Negen respondenten volgen CityLab010 niet op sociale media. Respondenten gebruiken zelf ook sociale media. Zij doen dat het vaakst om meer bekendheid voor hun plan te genereren, om draagvlak te krijgen voor het plan en om plannen van anderen te bekijken. Respondenten werd gevraagd of zij verbeterpunten hebben voor het gebruik van sociale media door CityLab010. Sociale media mogen meer ingezet worden en plannenmakers zouden een breder podium op sociale media moeten krijgen.

Ruim de helft van alle 32 respondenten heeft één of meerdere netwerkbijeenkomsten bezocht. De bijeenkomst van Hogeschool Rotterdam werd het vaakst bezocht. Een ruime meerderheid van de respondenten die een of meerdere bijeenkomsten heeft bezocht (15 van de 22), heeft de bijeenkomst(en) als positief ervaren. Het kennismaken met de overige deelnemers, het opdoen van inspiratie en nieuwe energie en de mogelijkheid van een "een-op-een gesprek" zijn een greep uit de positieve ervaringen.

Vervolgens werd respondenten gevraagd of zij verbeterpunten hebben voor de netwerkbijeenkomsten. De organisatie had beter gekund, zo vindt een flink aandeel respondenten. Tevens had de doelstelling van de bijeenkomsten duidelijker gecommuniceerd kunnen worden en was het beter geweest als er gerichtere deelsessies georganiseerd zouden zijn.

Ten slotte noemt een achttal respondenten diverse algemene verbeterpunten voor CityLab010. Men wil vooral meer en betere informatie over criteria, ondersteuningsmogelijkheden en de aanvraagprocedure. Ook een lijst met contactpersonen op de website zou handig zijn, met daarbij informatie wie wat voor de deelnemers zou kunnen betekenen. Verder wenst een aantal respondenten meer gelijkwaardigheid en co-creatie tussen medewerkers van CityLab010 en initiatiefnemers, zoals een laagdrempelig spreekuur.

5 Bijlagen

5.1 Vragenlijst

Algemeen

1. Heeft u een plan ingediend als:
 - ☐ Particulier
 - ☐ Sociaal ondernemer
 - ☐ Maatschappelijke organisatie
 - ☐ Anders, namelijk: *[invulvak]*
 - ☐ Heel onduidelijk

2. Hoe bent u op de hoogte gekomen van het bestaan van CityLab010? *Meerdere antwoorden mogelijk*
 - ☐ Via familie, vrienden, kennissen of collega's
 - ☐ Via andere plannenmakers
 - ☐ Via dagbladen en/of huis-aan-huisbladen
 - ☐ Via sociale media (Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube, Instagram)
 - ☐ Via de website van de gemeente
 - ☐ Via de website van CityLab010
 - ☐ Via iemand anders van de gemeente die mij erop heeft gewezen
 - ☐ Anders, namelijk: *[invulvak]*

3. In hoeverre waren onderstaande aspecten van CityLab010 voor u duidelijk?

	Heel duidelijk	Enigszins duidelijk	Neutraal	Enigszins onduidelijk	Heel onduidelijk	Weet niet/geen mening
De spelregels van CityLab010						
Het bestaan van verschillende thema's waar u een plan voor in kunt dienen						
De voorwaarden per thema						
Innovatie als voorwaarde voor het indienen van een plan						
Wat CityLab010 verstaat onder 'innovatie'						

Netwerkbijeenkomsten / workshops

In 2017 zijn er vier CityLab010 On Tour netwerkbijeenkomsten geweest, namelijk op hogeschool Inholland Rotterdam, in het Timmerhuis, bij Rabobank Rotterdam en op Hogeschool Rotterdam. Dromers, denkers en doeners kunnen elkaar hier ontmoeten, met elkaar en met andere aanwezigen in gesprek gaan, hun plannen aanscherpen en de samenwerking zoeken.

4. Op welk van de netwerkbijeenkomsten bent u geweest?

- ☐ Bij de bijeenkomst van hogeschool Inholland Rotterdam
- ☐ Bij de bijeenkomst van het Timmerhuis
- ☐ Bij de bijeenkomst van de Rabobank Rotterdam
- ☐ Bij de bijeenkomst van Hogeschool Rotterdam
- ☐ Geen van allen

Meerdere antwoorden mogelijk, behalve wanneer men de laatste antwoordcategorie invult

Routing: Indien de respondent bij één of meerdere netwerkbijeenkomsten is geweest, vraag 5, vraag 6 en vraag 7 stellen.

5. Hoe heeft u de netwerkbijeenkomst(en) die u heeft bezocht ervaren?

- ☐ Positief
- ☐ Neutraal
- ☐ Negatief

6. Wat voegde(n) de netwerkbijeenkomst(en) toe? Noem kort de drie belangrijkste zaken

- ☐ [invulvak]
- ☐ [invulvak]
- ☐ [invulvak]

7. Heeft u verbeterpunten voor de bijeenkomst(en)? Noem kort de drie belangrijkste verbeterpunten.

- ☐ [invulvak]
- ☐ [invulvak]
- ☐ [invulvak]

Communicatie CityLab010

Website

www.citylab010.nl is een belangrijk informatiemiddel en het is de eerste ingang voor plannenmakers als het gaat om het delen van hun plan. Plannenmakers plaatsen hier hun plan voordat er daadwerkelijk subsidie wordt aangevraagd. Wij zijn benieuwd naar uw mening over de website.

8. Kunt u hieronder aangeven hoe u de volgende aspecten van de website beoordeelt?

	Heel goed	Goed	Matig	Slecht	Heel slecht
Aantrekkelijkheid van de website					
Duidelijkheid van de informatie					
Actualiteit					
Het kunnen plaatsen van het plan					
Interactiviteit					

Aantal reacties op het plan					
-----------------------------	--	--	--	--	--

9. Heeft u verbeterpunten voor de website?

- ☐ Ja, namelijk: *[invulvak]*
- ☐ Nee

Sociale media

CityLab010 is actief op Twitter en Facebook. Bijna dagelijks zetten wij plannenmakers in de spotlight, kondigen we onze events aan en/of delen we procesmatige informatie.

10. Volgt u CityLab010 op Twitter en/of op Facebook?

- ☐ Ja, op Twitter
- ☐ Ja, op Facebook
- ☐ Nee

Meerdere antwoorden mogelijk, behalve wanneer men de laatste antwoordcategorie invult

11. Heeft u verbeterpunten voor de huidige inzet via sociale media van CityLab010?

- ☐ Ja, namelijk: *[invulvak]*
- ☐ Nee

12. Maakt u zelf gebruik van sociale media voor het plan dat u heeft ingediend?

- ☐ Ja, om meer bekendheid te creëren voor mijn plan
- ☐ Ja, om feedback op mijn plan te verkrijgen
- ☐ Ja, om draagvlak voor mijn plan te krijgen
- ☐ Ja, om plannen van anderen te bekijken
- ☐ Ja, vanwege een andere reden, namelijk: *[invulvak]*
- ☐ Nee

Meerdere antwoorden mogelijk, behalve wanneer men de laatste antwoordcategorie invult

Algemene beoordeling CityLab010

13. Is uw mening over CityLab010 veranderd door uw deelname?

- ☐ Ja, in positieve zin. Toelichting: *[invulvak]*
- ☐ Ja, in negatieve zin. Toelichting: *[invulvak]*
- ☐ Nee
- ☐ Weet niet/geen mening

14. Welk rapportcijfer zou u CityLab010 als geheel geven? 1=heel slecht; 10=heel goed

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10

15. Heeft u tips voor Team CityLab010 in 2018?

- ☐ Nee
- ☐ Ja, namelijk: *[invulvak]*

16. Heeft u subsidie aangevraagd voor uw plan?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

Indien 'nee' is ingevuld bij vraag 16:

U bent aangekomen bij het einde van deze vragenlijst. Vriendelijk dank voor uw medewerking. Team CityLab010 streeft ernaar om met de uitkomsten van dit onderzoek de Rotterdamse plannenmakers in 2018 nog beter van dienst te kunnen zijn. U vindt de resultaten van dit onderzoek op www.citylab010.nl.

Indien 'ja' is ingevuld bij vraag 16: doorgaan met vraag 17.

17. Hoe heeft u het eerste contact ervaren met het teamlid van CityLab010 dat uw plan onder zijn/haar hoede had?

- ☐ Heel goed
- ☐ Goed
- ☐ Neutraal
- ☐ Slecht
- ☐ Heel slecht

Toelichting: *[invulvak]*

18. In hoeverre was het voor u duidelijk welke stappen u moest nemen om subsidie aan te vragen?

- ☐ Heel duidelijk
- ☐ Enigszins duidelijk
- ☐ Neutraal
- ☐ Enigszins onduidelijk
- ☐ Heel onduidelijk

Toelichting: *[invulvak]*

19. Hoe heeft u het contact met het teamlid van CityLab010 ervaren in aanloop naar de subsidieaanvraag en de beoordeling?

- ☐ Heel goed
- ☐ Goed
- ☐ Neutraal
- ☐ Slecht
- ☐ Heel slecht

Toelichting: *[invulvak]*

20. Bent u tevreden over de termijn waarbinnen u een brief met een besluit heeft gekregen?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Toelichting: *[invulvak]*

21. Wat vond u van de argumentatie van het besluit?

- ☐ Heel goed
- ☐ Goed
- ☐ Neutraal
- ☐ Slecht
- ☐ Heel slecht

Toelichting: *[invulvak]*

22. Heeft u subsidie ontvangen voor uw plan?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

Indien 'nee' is ingevuld bij vraag 22:

U bent aangekomen bij het einde van deze vragenlijst. Vriendelijk dank voor uw medewerking. Team CityLab010 streeft ernaar om met de uitkomsten van dit onderzoek de Rotterdamse plannenmakers in 2018 nog beter van dienst te kunnen zijn. U vindt de resultaten van dit onderzoek op www.citylab010.nl.

Indien 'ja' is ingevuld bij vraag 22: doorgaan met vraag 23.

Bij CityLab010 willen we onze plannenmakers ook nadat zij subsidie hebben ontvangen blijven faciliteren. Zo organiseren wij regelmatig bijeenkomsten met onze partners en staat Team City Lab010 klaar voor vragen.

23. Hoe heeft u het contact met CityLab010 ervaren nadat u subsidie had ontvangen?

- ☐ Heel goed
- ☐ Goed
- ☐ Neutraal
- ☐ Slecht
- ☐ Heel slecht

Toelichting: *[invulvak]*

24. Bij CityLab010 is een aantal partners betrokken die u kunnen helpen om uw plan verder te kunnen ontwikkelen. Met welke partner(s) hebt u contact (gehad) voor het verder ontwikkelen van uw plan? Rabobank Rotterdam

- ☐ Hogeschool Rotterdam
- ☐ Yes We Care
- ☐ Ploum Lodder Princen
- ☐ Mazars Nederland
- ☐ MAEX Rotterdam
- ☐ Inholland Rotterdam (onder de naam Plint010)
- ☐ Geen van bovenstaanden

Meerdere antwoorden mogelijk, behalve wanneer men de laatste antwoordcategorie invult

25. Bent u aanwezig geweest bij een bijeenkomsten die door onze partners is georganiseerd?

- ☐ Ja, bij het Rondetafelgesprek Rabobank Rotterdam
- ☐ Ja, bij het Rondetafelgesprek Ploum Lodder Princen

Meerdere antwoorden mogelijk

26. Zijn er zaken die u mist vanuit CityLab010? Noem maximaal drie zaken.

- [invulvak]
- [invulvak]
- [invulvak]

U bent aangekomen bij het einde van deze vragenlijst. Vriendelijk dank voor uw medewerking. Team CityLab010 streeft ernaar om met de uitkomsten van dit onderzoek de Rotterdamse plannenmakers in 2018 nog beter van dienst te kunnen zijn. U vindt de resultaten van dit onderzoek op www.citylab010.nl.