

**Jaarverslag
BurgerPanelRotterdam
2007**

SONOR, juni 2008

Inhoud

Inleiding	pag. 3
De Organisatie	pag. 4
De producties in 2007	pag. 6
Evaluatie	pag. 12

Inleiding

Het jaar 2007 was het eerste volle jaar van het bestaan van het BurgerPanelRotterdam. Veel producties zijn afgerond, geproduceerd en gepresenteerd, of in productie genomen. Tevens vond eind 2007 de evaluatie over de eventuele voortgang van het BurgerPanel plaats. Een belangrijk moment.

Het BurgerPanelRotterdam is een onafhankelijke organisatie die gevraagd en ongevraagd op onderzoek uitgaat. Het panel bestaat uit actieve, betrokken Rotterdammers die zich vrijwillig inzetten voor hun stad. Het panel rapporteert zijn bevindingen aan het college van Burgemeester en Wethouders. Dat is overigens niet vrijblijvend, het College heeft zich verplicht binnen een termijn van zes weken een reactie te geven op de aanbevelingen.

In dit tweede jaarverslag van het BurgerPanel is te lezen over de organisatie, welke activiteiten (producties) er in 2007 zijn uitgevoerd en de evaluatie ervan.

In 2007 werd gewerkt aan vijf producties:

- `Hoe ik mijn fiets stal.q over de parkeermogelijkheden voor de fiets in de stad is gepresenteerd.
- Productie ~~G~~roen<Wit>Groenq over wat vinden bewoners van het groen in hun wijk, is geproduceerd en gepresenteerd.
- Producties ~~N~~adien 1q en ~~N~~adien 2q over hoe gebruiksvriendelijk is de website van Rotterdam is geproduceerd en gepresenteerd.
- Productie ~~O~~pgeruimdq de meningen over vervuiling op straat is geproduceerd en gepresenteerd. De rapportages van deze productiegroepen zijn reeds bekend. In dit jaarverslag belichten wij de werkwijze van deze groepen.

De producties ~~B~~ouwputq 'Begrijpelijk' en ~~G~~astvrij' zijn in productie gegaan en worden in het eerste kwartaal van 2008 afgerond en gepresenteerd.

De organisatie

Het BurgerPanelRotterdam is samengesteld uit vrijwilligers en is onafhankelijk. Behoudens de adviesverzoeken die afkomstig zijn van de gemeente, kiezen de panelleden zelf de onderwerpen waar ze aandacht aan willen besteden. Het panel verstrekt zowel gevraagd als ongevraagd adviezen en de aanbevelingen van het panel worden standaard aan de colleegetafel besproken.

Het panel wordt vanuit SONOR ondersteund door Aart Martin de Jong en Mo Smit.

Bij de opzet van het BurgerPanel is gezocht naar een formule die past bij het streven naar veel dynamiek en variatie in de werkwijze van het panel. Leden van het panel moeten bij wijze van spreken langdurig anoniem een dienst op de voet kunnen volgen, terwijl tegelijkertijd een groep panelleden kan besluiten om acuut in te springen op een actuele kwestie of gedurende één dag met veel publiciteit een korte enquête uit te voeren. Per keer moet het panel moeiteloos kunnen variëren in zowel de werkvorm als de omvang, de aanpak en de uiteindelijke presentatie.

Om ruimte te bieden aan zo'n flexibele werkwijze wordt gewerkt met productiegroepen en een regiegroep. De afzonderlijke productiegroepen nemen ieder een thema voor hun rekening. De keuze van die thema's gebeurt tijdens plenaire bijeenkomsten met de panelleden. De thema's worden omgezet in een productie. Een productie houdt in dat een (productie-)groep zich voor een bepaalde tijd verdiept in een onderwerp, gezamenlijk komt tot een vraagstelling die getoetst wordt middels een quick scan, een schouw, enquête of een andere vorm van onderzoek. Vervolgens worden er conclusies getrokken en aanbevelingen opgesteld. De conclusies en aanbevelingen worden verwoord in een schriftelijke rapportage en op een originele wijze gepresenteerd aan de wethouder, waarbij publiek aanwezig is.

De leden

Het Burgerpanel bestond in het jaar 2007 gemiddeld uit 34 leden.

Vijf afgeronde producties.

In 2007 zijn vijf productiegroepen afgerond met als thema's **Fiets**, **Groen**, **Nadien 1 en 2** en **Opgeruimd**.

Deze groepen kwamen in 2007 gemiddeld zo eens in de drie weken bijeen. De werkwijze van de vijf productiegroepen komen in het volgende hoofdstuk uitvoeriger aan de orde.

De Regiegroep

De regiegroep is geformeerd door een delegatie van twee à drie leden uit iedere productiegroep. De regiegroep fungeert in de praktijk als een soort bestuur. De regiegroep behandelde tijdens de maandelijkse bijeenkomsten de vaste agendapunten:

- o de stand van zaken in de afzonderlijke productiegroepen,
- o afspraken over de interne communicatie,
- o regelingen rond onkosten en vrijwilligersvergoedingen.

Communicatie (werkgroep)

De website www.burgerpanelrotterdam.nl speelt een hele centrale rol in de interne en externe communicatie. Naar de buitenwereld toe is de website het visitekaartje van het BurgerPanel waarop de basisinformatie en de activiteiten van het panel te vinden zijn. De site is gelinkt aan de gemeentelijke website. De productiegroep **fiets** heeft als eerste gebruik gemaakt van de site bij het peilen van de meningen over parkeermogelijkheden voor de fiets in de stad. Krap 40% van het totaal aantal respondenten heeft via Internet gereageerd.

Intern speelt de website een belangrijke rol bij de onderlinge communicatie. Via een wachtwoord hebben panelleden toegang tot de verslagen van de diverse productiegroepen.

De communicatiewerkgroep bestaat uit een projectleider en drie panelleden. De werkgroep heeft in 2007 de volgende communicatiemiddelen ontwikkeld:

- het opstellen van een communicatieplan
- huisstijl
 - briefpapier
 - voorkant rapporten
 - folder om uit te delen*
- bodywarmers
- uitbreiding website met een prikbord en een interne pagina
- de ansichtkaarten**
- PanelNieuws***

Het BurgerPanel in de publiciteit

Het was niet vanzelfsprekend dat de presentaties van het BurgerPanel journalistieke belangstelling kregen. Met het opbouwen van contacten, het structureel uitnodigen van journalisten en uiteraard het leveren van kwalitatieve presentaties, mag het Burgerpanel constateren dat er een stijgende belangstelling voor het panel is.

Externe contacten en voorlichting

Het BurgerPanel werd in het jaar 2007 met enige regelmaat benaderd door externen met een onderzoeksvraag of een uitnodiging voor voorlichting. Met externen bedoelen wij diensten, de Raad, instellingen in Rotterdam. Aangezien het BurgerPanel in opdracht van het College van B&W werkt, hebben wij deze verzoeken altijd besproken met de contactambtenaar van de dienst Publiekszaken. Uit deze besprekingen volgde de afspraak dat verzoeken om *onderzoeken* altijd lopen via de dienst Publiekszaken, en verzoeken om *voorlichting* door het BurgerPanel behandeld worden.

Ook heeft het BurgerPanel contact gezocht met gelijkgestemde panels en organisaties. Zo is er contact geweest met BEVER, de Jongerenraad en de Ombudsman.

** Folders om uit te delen.*

In het voorjaar 2007 werd een folder verspreid onder diverse organisaties en instellingen om het BurgerPanelRotterdam bekend te maken. Tevens is de folder ook uitgedeeld tijdens de vele straatgesprekken.

*** De ansichtkaarten*

Er zijn zes ansichtkaarten geproduceerd met als onderwerp de producties van het BurgerPanelRotterdam. Naar aanleiding van het besluit van het college van B&W dat het panel in 2008 op de ingeslagen weg kan doorgaan, werden zes ansichtkaarten geproduceerd met als onderwerp de producties van het BurgerPanelRotterdam. Deze ansichtkaarten zijn verstuurd naar diverse relevante instellingen en organisaties. De ansichtkaarten worden ook regelmatig uitgedeeld aan belangstellenden.

****PanelNieuws*

De panelleden ontvangen om de drie weken per mail de interne nieuwsbrief PanelNieuws met de nieuwtjes en de agenda. Er wordt nagedacht over de opzet van een externe nieuwsbrief.

De producties in 2007

Productie Fiets: Í Hoe ik mijn fiets stal

De werkwijze

De groep is begonnen met een nadere verkenning van het onderwerp 'Fietsen in Rotterdam'. Al doende bleek dat er vele wegen bediëts konden worden, oftewel: vele aspecten en onderdelen kunnen nader beschouwd worden bij het onderwerp Fietsen in Rotterdam.

De Fietsersbond in Rotterdam werd uitgenodigd om de groep te helpen inzicht te verkrijgen in de problematiek rond fietsen.

Uiteindelijk is gekozen voor de beperking van het onderwerp: Wat zijn de parkeer-(on)mogelijkheden voor fietsen in Rotterdam? De titel werd: 'Hoe ik mijn fiets stal' + 'Een fiets parkeer je niet maar je zet hem gewoon ergens neer, of beter gezegd: als fietser ben je ingesteld op het uitkijken naar een paal, hekje of ander voorwerp waar je je fiets aan vast kunt zetten. Een fiets veilig neerzetten is een plaats, zeer dichtbij waar je wilt zijn, op slot en met je hangslot ergens aan vast.

Om antwoord te krijgen op onze vraag werd besloten een korte enquête op te stellen met vragen als

- wat zijn de parkeer(on)mogelijkheden voor fietsen in Rotterdam?
- zijn er knelpunten; hoe worden deze ervaren; op welke locaties doen deze knelpunten zich voor en wat worden als mogelijke oplossingen gezien?

De enquête is op twee manieren uitgezet: via de website van het BurgerPanel Rotterdam en op straat door het enquêteren van inwoners.

Om de respons via de website te verhogen is er aparte publiciteit gegeven via Rotterdam.nl en via de Stadskrant. Uiteraard hebben de leden in hun eigen netwerk reclame gemaakt om de enquête in te laten vullen.

Voor de straat-enquêtes zijn de volgende locaties gekozen:

- de achterkant van het Centraal Station
- de markt voor de centrale bibliotheek
- bij de koopgoot.

Er is bewust gekozen om op verschillende tijdstippen te enquêteren: op zaterdag tussen 13.00 en 15.00 uur en vrijdagmiddag tussen 16.00 en 18.00 uur.

Mondeling vragen beantwoorden is iets anders dan anoniem een formulier invullen op een website. Bij de mondelinge gesprekken kan er veel meer commentaar gegeven worden en is de neiging om meerdere antwoorden te geven groter.

Het formulier via de website was zo gemaakt dat mensen, behalve bij vraag 2, slechts één antwoord konden geven.

De film

Lastige en onhandige situaties bij het stallen van je fiets laten zich beschrijven maar het beeldend maken is wel zo duidelijk. Vandaar dat er besloten is om deze te situaties te filmen met de Burgerpanelleden als acteurs. Deze opnames zijn verwerkt in een aparte dvd.

De resultaten:

Op basis van 328 ingevulde enquêtes zijn conclusies getrokken en aanbevelingen opgesteld.

De presentatie

Op 1 februari 2007 is de productie gepresenteerd aan wethouder Baljeu. De film werd vertoond, de resultaten, conclusies en aanbevelingen toegelicht.

Productie Groen<Wit>Groen: Wat vinden Rotterdammers van het groen in hun wijk?

De werkwijze

Het onderzoeksterrein is groen is groot; ecologische aspecten, effecten met betrekking tot gezondheid, klimaatverandering, waterhuishouding. Kortom, is groen in Rotterdam bleek een belangrijk onderwerp. Maar hoe ervaren de panelleden, burgers van Rotterdam, het openbaar groen in de stad zelf? *Wat doen wij ermee? Wat komen wij (ergens) onderweg tegen? Wat valt ons op?*

De persoonlijke belevingen van de panelleden bleken divers te zijn.

Om inzicht te krijgen in het gemeentelijk beleid hield Marc Soeterbroek van de dienst dS+V een inleiding over de ontwikkeling van het Rotterdamse openbare groen.

Diverse beleidsstukken, zoals het Groenplan Rotterdam Uitvoeringsprogramma 2005 en het Meerjaren Investeringsprogramma Buitenruimte 2006-2020 werden geraadpleegd. En ook de recent verschenen Concept-Stadsvisie Rotterdam 2030, waarin speerpunten (onder andere meer bomen) en consequenties van het beleid voor de openbare ruimte (onder andere meer geld voor beheer) aan de orde komen.

Terug naar de beleving! Het bleek tijd geworden om goede groengesprekken te houden in drie heel verschillende wijken van Rotterdam en wel in:

- een oude wijk: Bospolder-Tussendijken
- een naoorlogse wijk: Het Lage Land
- een nieuwe wijk: De Kop van Zuid.

In de door de groep gemaakte Virtuele Wandeling valt het allemaal mee te beleven.

De groengesprekken

Besloten werd door middel van het houden van goede groengesprekken te achterhalen wat de andere Rotterdammers vinden van het groen in hun wijk. Om de gesprekken enigszins te kunnen stroomlijnen en de resultaten te kunnen vergelijken werd een aantal aandachtspunten opgeschreven en werden stellingen geformuleerd.

De groengesprekken werden gevoerd op drie plekken in de stad, drie wijken die staan voor drie tijdperken in de recente geschiedenis van Rotterdam. Drie wijken ook met een andere opbouw, zowel van bebouwing en openbare ruimte als van de bevolking. Een oude volkswijk een uitbreidingswijk en een recente nieuwbouwwijk.

Gekozen werd voor Bospolder-Tussendijken, het Lage Land en de Kop van Zuid.

Via bewonersorganisaties en wijkcentra werden uitnodigingen voor een goed groengesprek verzonden. Ter plaatse werden terrasjes en de thee-/koffievoorziening geregeld.

Vanzelfsprekend ga je niet met lege handen het veld in, maar bereid je je zo goed mogelijk voor op de ontmoeting met je medeburgers. Zo was er het formulier met de stellingen en aandachtspunten, en de folder die nieuwsgierigen een beeld kon geven wie en wat er achter de naam BurgerPanelRotterdam schuil gaat. De gratis entreebewijzen voor het Arboretum Trompenburg als blijk van waardering voor de gesprekspartners vielen bij velen in goede aarde.

De bodywarmers (met BurgerPanelRotterdam-logo) en de badges met naam droegen zeker bij aan een professionele uitstraling van het panel.

Resultaten

160 groengesprekken.

Presentatie

De productie werd op 1 juli in het Arboretum Trompenburg gepresenteerd aan wethouder Bolsius.

Productie: Nadine 1

Wat zijn de ervaringen met de nieuwe zoekmachine Nadine en het nieuwe intelligentieformulier van Bureau Veilig.

Dit is een gevraagd advies van dienst publiekszaken.

Werkwijze

De productiegroep heeft met de verantwoordelijke ambtenaren een gesprek gevoerd over de concrete vraagstelling. Dat heeft geleid tot de volgende aandachtspunten:

Met betrekking tot de zoekmachine Nadine:

- heeft deze zoekmachine een meerwaarde ten opzichte van het standaard zoeken?
- is het meer dan leuk?
- is het nuttig?
- is het gebruiksvriendelijk?

Voor het intelligentieformulier:

- kijk naar het verschil tussen deze twee soorten formulieren in gebruiksvriendelijkheid, tijdsbelasting, overzichtelijkheid

Nadine

Aanpak:

- Ieder panellid stelt 20 vragen op de zoekmachine Nadine
- Ter vergelijking wordt op twee bestaande zoekmachines op trefwoorden gezocht, nl. de Zoekmachine Gemeente Loket en zoekmachine Aquabrowser.

Aandachtspunten:

- kan Nadine vormfouten aan
- tijd tussen vraag en (juiste) antwoord
- gebruiksvriendelijkheid

Twee formulieren

Aanpak:

De twee formulieren invullen met dezelfde melding en vergelijken op:

- aantal stappen (vragen beantwoorden)
- of je je ei kwijt kan
- tijdsfactor; hoe lang duurt het voordat je klaar bent
- komt er een reply?
- gebruiksvriendelijkheid
- 5 tot 10 verschillende meldingen.

Resultaten

Op 29 mei zijn de resultaten aan de betreffende ambtenaren gepresenteerd in sociëteit Matrix.

Productie: Nadien 2

De vraagstelling

%n aanvulling op jullie onderzoek naar Nadineqverzoeken wij jullie om een breder onderzoek te doen naar de mate waarin de website Rotterdam.nl voldoet aan de wensen van burgers die met verschillende vragen deze website bezoeken+

De productiegroep onderzoekt de website op:

- gebruiksvriendelijkheid (is het gemakkelijk of moeilijk om via de website te vinden wat je zoekt)
- vindbaarheid (kan je de informatie vinden? Hoe lang duurt het?)
- interactiviteit (kan je reageren, een vraag stellen of een klacht indienen?)

De aanpak

De leden van de productiegroep zijn eerst zelf gaan surfen op Rotterdam.nl. Dit om feeling te krijgen met de website en ideeën op te doen voor het onderzoek.

Vervolgens hebben de meeste BurgerPanelleden ieder 10 Rotterdammers benaderd met de vraag of zij de Rotterdamse website wilden bekijken op de drie aandachtspunten, gebruiksvriendelijkheid, vindbaarheid en interactiviteit.

Om het overzichtelijk te houden heeft de productiegroep zich beperkt tot de volgende onderwerpen:

- zomerfestivals
- brandgrens
- bewonersorganisaties
- hondenbelasting
- parkeermogelijkheden
- bouwputten / CS
- infrastructuur
- schoolvakanties 2007 / 2008
- jaar van de architectuur
- sportaccommodaties

De productiegroep heeft de deelnemende Rotterdammers een format gegeven waarin ze hun bevindingen konden noteren zodat de resultaten goed te vergelijken waren.

Resultaat

Er zijn 90 Rotterdammers benaderd en hiervan hebben er 33 gereageerd. De één heeft de format ingevuld met alleen goed, fout, slecht; de ander heeft een uitgebreide beschrijving gegeven van zijn bevindingen. Hoewel er slechts 33 mensen hebben gereageerd zit er wel een herkenbare lijn in hoe men de website op de drie aandachtspunten ervaart.

De presentatie vond plaats op 4 september in het revalidatiecentrum Rijndam. De productiegroep heeft haar rapport overhandigd aan wethouder Baljeu.

Productie: OpperuimdÃ ..staat netjes

De vraagstelling

De productiegroep kwam bij de opzet van het onderzoek tot de volgende te hanteren vragen:

- wat is de beleving van de burger over het zwerfvuil?
- hoe is het gesteld met de eigen verantwoordelijkheid van de burger?
- is er verschil tussen wijken op deze punten, en zo ja: in welke wijken stoort men zich in *meerdere* mate, in welke wijken in *mindere* mate aan zwerfvuil?
- is dit (eventuele) verschil verklaarbaar?

De aanpak

Door middel van het houden van een enquête wil de productiegroep antwoord krijgen op de gestelde vragen. Bij het bepalen welke deelgemeenten als onderzoeksobject konden dienen werd gebruik gemaakt van de ~~v~~eiligheidsindex via het Bestuursdocumentatiecentrum.

Besloten werd in een hoogst scorende wijk (tevreden bewoners) en een laagscorende wijk (minder tevreden bewoners) te enquêteren. Op basis van de veiligheidsindexen 2005 en 2006 kwamen de wijken Oud Mathenesse en het Oude Westen als representanten van een goed- en een slecht scorende deelgemeente naar voren.

Resultaat

Er zijn gemiddeld 100 Rotterdammers geënquêteerd.

De presentatie vond plaats op dinsdag 9 oktober. Wethouder Bolsius heeft het rapport in ontvangst genomen.

De rapporten nog even op een rij

- Fiets %hoe is mijn fiets stalõ .?+
- Nadien 1 %Nadien+
- Nadien 2 %kunt u mij de weg op Rotterdam.nl vertellen,
meneer/mevrouw?+
- Groen<Wit>Groen %Wat vinden de Rotterdammers van het groen in hun wijk?+
- Opperuimdõ staat netjes %Meningen over vervuiling van de straat+

Reacties van het college

De reacties van het college op deze vijf producties staan op de website van het BurgerPanelRotterdam. Voor de inhoud verwijzen wij naar de website (www.burgerpanelrotterdam.nl).

De afspraak is dat het college binnen zes weken na elke presentatie het BurgerPanel een schriftelijke reactie geeft. Deze termijn wordt (nog) niet altijd gehaald. De leden van het BurgerPanel hebben tijdens de evaluatie daar aandacht voor gevraagd aan de wethouder. Verder is het taalgebruik niet altijd even duidelijk en blijven soms aanbevelingen onbeantwoord. Ook hier zal verbetering plaats vinden.

Start nieuwe producties

Na de presentatie van de productie Groen (3 juli 2007) heeft het BurgerPanel gebrainstormd over drie nieuwe onderwerpen. Het is altijd weer spannend welke onderwerpen naar boven komen en welke drie het ook daadwerkelijk worden. Van de drie onderwerpen was één gevraagd advies. Namelijk: hoe begrijpelijk is de informatie van de gemeente? De twee andere onderwerpen zijn: De bouwputten van Rotterdam en hoe gastvrij is Rotterdam voor haar dagjesbezoekers?

Deze producties zijn in september gestart en worden medio 2008 afgerond.

Evaluatie

Het afgelopen jaar kende twee evaluatiemomenten. Eén in mei voor intern gebruik en één in oktober met de opdrachtgever.

Intern

In mei 2007 was het BurgerPanel bijna een jaar operationeel. De regiegroep besloot om een interne evaluatie te houden om:

- te kijken of wij op de goede weg zaten
- zich voor te bereiden op het evaluatiegesprek met de wethouder.

De regiegroep heeft de organisatie van deze evaluatie op zich genomen. Zij heeft de enquête opgesteld, de informatie verwerkt en de resultaten met alle leden besproken. De respons op de enquêteformulieren was hoog.

Kort samengevat mag geconcludeerd worden dat:

- de BurgerPanelleden positief gestemd zijn over de producties
- men kritisch is over het eigen onderzoek en de manier waarop vragen gesteld zijn
- het Burgerpanel een lerende organisatie is
- het nog niet duidelijk is wat het effect is op het handelen van het college van B&W en de gemeenteraad
- de vraag nog wel leeft, wat te doen na een schriftelijke reactie van B&W
- het Burgerpanel zich afvraagt hoe serieus het college het Panel neemt.

Extern

Op 31 oktober 2007 heeft een evaluatiegesprek plaats gevonden tussen:

- de wethouder dienstverlening, mevr. Baljeu,
- ambtenaren dienst Publiekszaken,
- directeur en projectleiders SONOR, en
- leden van het BurgerPanel.

Zowel het Burgerpanel als de gemeente hadden - ter voorbereiding op het gesprek - een korte enquête uitgezet bij haar vrijwilligers en medewerkers. Geheel gescheiden is kritisch naar elkaars handelen gekeken.

Algemeen mag worden gesteld dat de relatie BurgerPanel en de gemeente positief kritisch is. Het BurgerPanel als een luis in de pels die daar wel over communiceert. Er zijn kritische opmerkingen en daarmee afspraken gemaakt over:

- de samenstelling en omvang van het BurgerPanel
- het aantal producties met daarin de verhouding tussen ongevraagd en gevraagd advies,
- de kwaliteit van de producties
- de reactie van het College op de producties met betrekking tot zowel timing als begrijpelijke taal
- de positie van het Burgerpanel in het politieke krachtenveld
- de samenwerking tussen SONOR en de gemeente.

De eindconclusie van het evaluatiegesprek is dat de status van het BurgerPanel wijzigt van experiment naar structurele voorziening. Een verslag van het evaluatiegesprek van 31 oktober 2007 ligt zowel bij het BurgerPanelRotterdam als bij de dienst Publiekszaken ter inzage.

Er is afgesproken om in oktober 2009 opnieuw te evalueren.