



Jaarverslag BurgerPanelRotterdam 2008

Inhoud

Inleiding	pag. 3
De organisatie	pag. 5
De producties in 2008	
• Productie Bouwput	pag. 8
• Productie Begrijpelijk	pag. 9
• Productie Gastvrij Rotterdam	pag. 10
• Productie Bijzondere Bijstand	pag. 11

Inleiding

Het jaar 2008 staat in het teken van de verdieping. Verdieping in kennis, methodieken, contactlegging, maatschappelijk draagvlak. Met wisselend succes is de verdieping vruchtbaar gebleken. U kunt dit lezen in dit jaarverslag.

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 derde jaarverslag van het BurgerPanel is te lezen over de organisatie, welke activiteiten (producties) er in 2008 zijn uitgevoerd en de verdiepingsactiviteiten.

In 2008 werd gewerkt aan vier producties (twee gevraagd en twee ongevraagd):

- Productie Bouwput: Hoe is het gesteld met de veiligheid, ongemak en bewegwijzering van het langzame verkeer (voetgangers en fietsers) bij bouwputten?
- Productie Begrijpelijk: Is de publieks- (schriftelijke) communicatie van de gemeente actueel en begrijpelijk voor de Rotterdamse burger?
- Producties Gastvrij: Hoe gastvrij is Rotterdam? Hoe ervaren bezoekers de stad Rotterdam? En niet alleen bezoekers van buiten de stad maar ook Rotterdammers zelf?
- Productie Bijzondere Bijstand; Weten de burgers die met een teruggang in inkomen worden geconfronteerd dat ze een beroep op de gemeente kunnen doen voor de genoemde regelingen en in het bijzonder voor bijzondere bijstand?

De rapportages van deze productiegroepen zijn reeds bekend. In dit jaarverslag belichten wij de werkwijze van deze groepen.

Aart Martin de Jong

SONOR, april 2009



De organisatie

Het BurgerPanelRotterdam is samengesteld uit vrijwilligers en is onafhankelijk. Behalve de adviesverzoeken die afkomstig zijn van de gemeente, kiezen de panelleden zelf de onderwerpen waaraan ze aandacht 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 wordt gemaakt 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 2008 gemiddeld uit 33 leden.

Vier afgeronde producties.

In 2008 zijn vier producties afgerond met als thema's 'Bouwput', 'Begrijpelijk', 'Gastvrij' en 'Bijzonder Bijstand'.

Deze groepen kwamen in 2008 gemiddeld zo eens in de drie weken bijeen. De werkwijze van de vier productiegroepen komt 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 als vaste agendapunten:

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

Communicatie (werkgroep)

De website www.burgerpanelrotterdam.nl speelt een 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.

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 2008 aan de volgende onderwerpen gewerkt:

1. Info boekje Ins & Outs van het BurgerPanelRotterdam
2. PanelNieuws
3. Ontwikkeling smoelenboek
4. Actualiseren van de Powerpointpresentatie
5. Wervingscampagne nieuwe vrijwilligers
6. Bijhouden van de website;

1. Infoboekje Ins & Outs

In dit boekje wordt uitgelegd wat het BurgerPanel is en hoe zij te werk gaat. Ook komen er belanghebbenden aan het woord.

2. Panelnieuws

Om de drie weken verschijnt een nieuwsbrief voor de leden van het BurgerPanelRotterdam, het Panelnieuws De communicatiegroep gaat zich in 2009 buigen over een externe nieuwsbrief.

3. Ontwikkeling Smoelenboek

Op verzoek van de BurgerPanelleden is er een handzaam smoelenboekje gemaakt met losse tabbladen. Hierdoor kunnen wijzigingen snel doorgevoerd worden. Het smoelenboekje is voor intern gebruik.

4. Actualiseren Powerpointpresentatie

Regelmatig wordt het BurgerPanel gevraagd om een presentatie te houden over hoe zij werkt. Er is een (PowerPoint)presentatie gemaakt die steeds geactualiseerd en verbeterd wordt.

5. Wervingscampagne nieuwe vrijwilligers

Het BurgerPanel wil met deze campagne een dubbelslag maken: meer bekendheid bij de Rotterdammers en het werven van nieuwe vrijwilligers. De wervingscampagne bestond uit een e-mailoffensief en twee maal advertenties in de huis-aan-huisbladen met een uitnodiging voor een informatieavond. Op donderdag 27 maart was de informatiebijeenkomst in het wijkgebouw Kopblok. Dat leverde elf nieuwe leden op.

6. Bijhouden website

Omdat de website een centrale rol speelt in de interne en externe communicatie wordt er doorlopend gewerkt aan de actualisatie ervan. Ook de vormgeving van de website blijft een punt van aandacht.

Het BurgerPanel in de publiciteit

Het was niet vanzelfsprekend dat de presentaties van het BurgerPanel journalistieke belangstelling kregen. Door het opbouwen van contacten, het structureel uitnodigen van journalisten en uiteraard het leveren van kwalitatieve presentaties, kan het BurgerPanel constateren dat er een stijgende belangstelling voor het panel is. Toch zijn wij niet tevreden. De journalistieke en politieke aandacht wisselt sterk per onderwerp.

Externe contacten en voorlichting

Het BurgerPanel werd in 2008 met enige regelmaat benaderd door externen met een onderzoeksvraag of een uitnodiging voor voorlichting. Met externen bedoelen wij Gemeentelijke Diensten, de Raad en instellingen in Rotterdam.

Omdat 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.

Verzoeken om voorlichting

Het BurgerPanel is in 2008 drie keer benaderd om voorlichting te geven. Zij heeft dat twee keer gedaan voor de Rekenkamer en één keer bij een lunchbijeenkomst van Gemeentewerken. Daarnaast is het BurgerPanel gevraagd om twee workshops te leiden op een landelijk congres van Binnenlandse Zaken met de titel: "Zeggen wat je doet, en doen wat je zegt".

Ontwikkeling BurgerPanelRotterdam

In het werkplan 2008 spreekt het BurgerPanel haar ambitie uit om een verdiepingsslag te maken om de kwaliteit van de adviezen, onderzoeken en aanverwante onderwerpen, op peil te houden.

In het afgelopen jaar zijn er twee scholingsbijeenkomsten voor de leden geweest om hun presentatie(houding) te verbeteren en vertrouwd te raken met de apparatuur en inhoud van de PowerPoint presentatie. Dat heeft ertoe geleid dat leden nu zelf de presentatie houden voor groepen en/of organisaties.

Daarnaast zijn er twee informatieavonden geweest met gastsprekers. Op 3 september 2008 heeft de Gemeentelijke Ombudsman het BurgerPanel verteld over de politieke verhoudingen en hoe het BurgerPanel daar strategisch in kan opereren.

Op 15 december 2008 is de stichting Lokaal op bezoek geweest met een informatief verhaal over de politieke organisatie van de gemeente.

Het waren twee interactieve bijeenkomsten met veel discussie en overdenkingen. Dat zal zijn vervolg krijgen in 2009.

Nieuwe en oude leden

Het BurgerPanelRotterdam heeft in 2008 13 nieuwe leden mogen begroeten en van 8 leden afscheid moeten nemen.

Prestatieafspraken

Het BurgerPanel heeft vier producties geleverd. Daarvan twee gevraagd en twee ongevraagd. Hiermee voldoet zij aan de prestatieafspraken.

PRODUCTIE BOUWPUT

Titel

Wie een kuil graaft.....

Looptijd

September 2007 - februari 2008

Presentatie

20 februari 2008 aan wethouder Karakus, locatie: het dakpaviljoen van Engels.

Vraagstelling

Rotterdam is als dynamische stad altijd in beweging met veel wegopbrekingen, omleidingen en bouwputten. Hoe ervaren burgers deze continue bouwactiviteiten? Hoe is het gesteld met de veiligheid, ongemak en bewegwijzering van het langzame verkeer (voetgangers en fietsers) bij bouwputten? Met bouwputten wordt hier bedoeld: alle werkzaamheden in de openbare ruimte.

Aanpak

De groep heeft een aantal grotere bouwputten en diverse opbrekingen gevolgd door daar zeer regelmatig langs te lopen of te fietsen. Voor het vergelijken is een formulier gemaakt met de items ongemak, veiligheid en bewegwijzering.

Bijzonderheden

Een papieren beschrijving geven van de ongemakken en gevaren bij het passeren van bouwwerkzaamheden is lastig. Een filmpje maakte dat daarentegen zeer helder.

Adviezen

1. Meer aandacht voor fietsers en voetgangers.
2. Geef meer aandacht aan verlichting bij tijdelijke werkzaamheden.
3. Zet vaker verkeersregelaars in.

Reactie

De wethouder erkende het belang van voetgangers en fietsers en zegde toe de aanbevelingen van de productiegroep ter harte te nemen. Vanaf maart mag gemeentewerken eigen verkeersregelaars inzetten. Het filmpje wordt als instructie vertoond bij Gemeentewerken.

PRODUCTIE BEGRIJPELIJK

Titel

Als u begrijpt wat de gemeente bedoelt....

Looptijd

September 2007 - maart 2008

Presentatie

17 maart 2008 aan wethouder Baljeu in de Centrale Bibliotheek Rotterdam.

Gevraagd advies

door Dienst Publiekszaken.

Vraagstelling

De gemeente hanteert voor haar dienstverlening servicenormen en één van deze normen is dat alle informatie actueel en begrijpelijk is.

Is de publieks- (schriftelijke) communicatie van de gemeente actueel en begrijpelijk voor de Rotterdamse burger? Dat is de vraag waar deze productiegroep mee aan de slag is gegaan.

Aanpak

De groep is begonnen met een folderjacht. Uit de grote stapel folders, brochures en formulieren heeft de groep twee onderwerpen gekozen:

- gemeentelijke belastingen, en
- (bouw)vergunningen.

De folders zijn getest bij drie doelgroepen. MBO-studenten van het Albedacollege, ouderen in de diverse ontmoetingsruimtes en ondernemers.

Bijzonderheden

Dichter Menno Smit schreef speciaal voor deze productie een gedicht.

Voornaamste adviezen

1: Zorg dat de Stadswinkels de juiste, meest actuele folders hebben.

2: Ontwikkel beleid op begrijpelijk schrijven met onder meer frisse wind/externe prikkel.

3: Verklaar de volgende woorden taboe: alsdan, vigerend, derhalve, krachtens, onderhavig, alsmede, evenwel.

Uit de reactie van B&W

De conclusie dat de gemeente de norm 'begrijpelijk en actueel' niet waar maakt, nemen wij zeer serieus. Samen met de Haagse taaldokter wordt een instrument ontwikkeld om begrijpelijkheid van teksten te beoordelen. Taboe kunnen we de voorgestelde woorden niet verklaren, maar we kunnen wel het gebruik ontmoedigen.

PRODUCTIE GASTVRIJ ROTTERDAM

Titel

Een dagje Rotterdam..... Hoe welkom voel je je?

Looptijd

September 2007 - mei 2008

Presentatie

13 mei 2008 aan wethouder Harbers in het auditorium van de Hogeschool InHolland.

Vraagstelling

Hoe gastvrij is Rotterdam? Hoe ervaren bezoekers de stad Rotterdam? En niet alleen bezoekers van buiten de stad maar ook Rotterdammers zelf? De vraag is beperkt tot de titel: Een dagje Rotterdam.... Hoe welkom voel je je?

Aanpak

Uit de eigen verkenningen van de panelleden kwamen als onderzoeksonderwerpen naar voren: bewegwijzering, infopunten, openbare toiletten, openbaar vervoer, P+R voorzieningen en de chipknip. Het onderzoeksterrein bleek te groot te zijn voor negen panelleden. Samenwerking is gezocht met de Hogeschool InHolland.

Bijzonderheden

Studenten van Hogeschool InHolland - leergang Hoger Toeristisch en Recreatief Onderwijs, hebben binnen hun studieprogramma een opdracht uitgevoerd. Tien teams met uitgebreide vragenlijsten zijn op pad gegaan en dat leverde 5000 interviews op. Panel en InHolland: een unieke samenwerking.

Voornaamste adviezen

- 1: Bewegwijzering: Combineer tekst met plaatje ter verbetering van de leesbaarheid. Vertaal de teksten bij belangrijke attracties.
- 2: P+R: Geef meer bekendheid aan de gemeentelijke P+R parkeerwijzer. Zorg dat via de website van de stad de P+R voorzieningen duidelijk zijn.
- 3: Chipknip: Plaats bij toeristische plekken parkeerautomaten voor chipknip en muntgeld.

Uit de reactie van B&W

Explicietere aandacht voor de P+R is wellicht wenselijk, maar er is een 'visie bewegwijzering P+R' opgesteld, zo ook een 'bebordingsplan'. Het betalen met muntgeld kan niet in Rotterdam (te veel vandalisme), mogelijkheden voor uitbreiding nieuwe betaalmogelijkheden worden onderzocht.

PRODUCTIE BIJZONDERE BIJSTAND

Titel

'Tegenvallers en meevallers'

Looptijd

Mei 2008 - december 2008

Presentatie

15 december aan Wethouder J. Kriens in sociëteit Matrix.

Vraagstelling

Weten burgers, die met een teruggang in inkomen worden geconfronteerd, dat ze een beroep op de gemeente kunnen doen voor de gemeentelijke regelingen - en in het bijzonder op bijzondere bijstand?

Weten zij hoe ze er een beroep op moeten doen? (En zo ja: hoe zoeken zij hun weg binnen de gemeente?)

Op welke manier kan het aanvraagproces rond de bijzondere bijstand verbeterd worden, zodat er meer mensen (zoals beoogd met de collegedoelstelling) gebruik van gaan maken en onnodige bureaucratie wordt teruggedrongen?

Aanpak

De vraagstelling is breed. De productiegroep kwam er snel achter dat het antwoord vinden op deze vraag een lastige materie is. De leden hebben gezocht en zich afgevraagd: wie is de doelgroep? Hoe vind je de doelgroep? En als je die zelf niet kunt benaderen, wie kan je dan informatie geven?

De leden van de productiegroep hebben vooral gesprekken gevoerd met de 'tweede lijn', de ervaringsdeskundigen en hulpverleners. Slechts drie Rotterdammers (die in de buurt kwamen van de doelgroep) waren bereid tot een gesprek. De productiegroep heeft (heel) veel informatie verzameld. De productiegroep meent met deze informatie kwalitatieve aanbevelingen te kunnen formuleren.

Bijzonderheden.

Eigenlijk is de vraagstelling te breed. Het is een gevraagd advies. Daarom heeft de productiegroep besloten om toch te proberen antwoord te geven.

Voornaamste adviezen.

- 1: Zorg dat al het relevante voorlichtingsmateriaal (Brugboekje) in ruime mate beschikbaar is op vele plekken in de stad.
- 2: Zoek de samenwerking, op zowel instellingenniveau (belastingdienst) als op wijkniveau (Servicepunten, Bewonersorganisaties, Zilveren Kruis).
- 3: Zorg voor een toegankelijke website (www.rotterdam.nl/rondkomen) met toetsingsmogelijkheden en voldoende links met andere relevante websites en besteedt meer aandacht aan het bestaan van de website.

Uit de reactie van B&W.

Het Brugboekje zal in 2009 nog intensiever en in een grotere oplage worden verspreid. Onderzoek naar het instellen van een spreekuur bij de Kamer van Koophandel, onderzoek naar de mogelijkheid om via de belastingdienst mensen - bij een inkomen beneden de € 1400,- netto per maand - te informeren. Het informeren van medewerkers van het Zilveren Kruis.



Er is een landelijke website 'bereken uw recht'. Naar verwachting in het eerste kwartaal van 2009 zal deze module geïntegreerd worden in de website www.rotterdam.nl/rondkomen. Daarnaast worden op de website extra links aangebracht naar andere (landelijke) websites.