



Jaarverslag BurgerPanelRotterdam 2009

SONOR, april 2009

Inhoud

Inleiding	pag.	3
De organisatie	pag.	4
De producties in 2009		
• Productie Bakens	pag.	7
• Productie WijWillenWonen	pag.	9
• Productie Klimaat	pag.	10
• Productie Geen Woorden Maar Daden	pag.	12

Inleiding

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 vierde jaarverslag van het BurgerPanel is te lezen over de organisatie, welke activiteiten (producties) er in 2009 zijn uitgevoerd.

Het jaar 2009 stond in het teken van de verandering en vernieuwing.

Per 1 maart 2009 is de projectleider Mo Smit met sabbatical gegaan en zal niet meer terugkomen bij het BurgerPanel.

Esther Brix heeft een aantal taken van haar overgenomen. Zij werkte vooral aan organisatorische zaken zoals de website, nieuwsbrief en notulen.

Aart Martin de Jong richtte zich hoofdzakelijk op het proces van de productiegroepen. Nieuw in 2009 was het uitbrengen van een externe nieuwsbrief voor onze partners. Deze heeft een voorlopige oplage van 450 exemplaren.

In 2009 hebben de leden van het BurgerPanel voor de tweede keer de organisatie en hun werkzaamheden geëvalueerd. Het resultaat kunt u lezen in dit jaarverslag.

Tevens hebben de leden een intensieve cursus 'SMART' formulering gevolgd. Hierdoor kunnen zij hun conclusies en vooral de aanbevelingen beter formuleren.

In 2009 werd gewerkt aan vier producties (alle ongevraagd):

- Productie Bakens: De productiegroep heeft nader bekeken of en hoe kerkgebouwen als bakens in een buurt, wijk en stad functioneren.
- Productie WijWillenWonen: Hoe heeft de (geslaagde) woningzoekende de regelgeving ervaren?
- Producties Klimaat: Er is onderzocht wat de inwoners van Rotterdam aan het klimaat kunnen bijdragen en wat de gemeente Rotterdam doet om haar inwoners hier bewust van te maken.
- Productie Geen Woorden Maar Daden: Wat is het effect van onze inspanningen van de afgelopen 2,5 jaar?

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

Aart Martin de Jong

SONOR, april 2010

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 (tot 1 maart 2009) en Esther Brix (vanaf 1 mei 2009).

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 producties. Een productie houdt in dat een (productie)groep zich voor een bepaalde tijd verdiept in een onderwerp. Vervolgens komt men gezamenlijk tot een vraagstelling. Deze wordt getoetst middels een quick scan, een schouw, enquête of een andere vorm van onderzoek. Hierna 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 of de burgemeester, waarbij publiek aanwezig is.

De leden

Het BurgerPanel bestond in het jaar 2009 gemiddeld uit 35 leden.

Vier afgeronde producties

In 2009 zijn vier producties afgerond met als thema's 'Bakens', 'WijWillenWonen', 'Klimaat' en 'Geen Woorden Maar Daden'.

Deze groepen kwamen in 2009 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 vanuit 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 2009 aan de volgende onderwerpen gewerkt:

1. PanelNieuws
2. Externe nieuwsbrief
3. Ontwikkeling smoelenboek
4. Actualiseren van de Powerpointpresentatie
5. Wervingscampagne nieuwe vrijwilligers
6. Bijhouden van de website.

1. Panelnieuws

Om de drie weken verschijnt een nieuwsbrief voor de leden van het BurgerPanelRotterdam, het Panelnieuws

2. Externe nieuwsbrief.

De communicatiegroep heeft in 2009 een externe nieuwsbrief ontwikkeld: BurgerPanelRotterdam.nl.

Het is een kwartaaluitgave geworden bestemd voor alle contacten van het BurgerPanelRotterdam. Met o.a. vaste rubrieken als 'panellid uitgelicht' en 'persoonlijk' worden onze contacten geïnformeerd over het werk van de leden. De eerste externe nieuwsbrief verscheen in oktober 2009.

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 dit jaar uit advertenties in (bijna) alle huis-aan-huisbladen met een oproep om je aan te melden. Dat leverde tien 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. Ondanks onze inspanningen zien wij nog geen verbetering.

Externe contacten en voorlichting

Het BurgerPanel werd in 2009 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. Ook werd het BurgerPanel benaderd door ambtenaren uit andere steden met de vraag hoe het BurgerPanel te werk gaat.

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. De afspraak is dat verzoeken om *onderzoeken* altijd lopen via de dienst Publiekszaken, en verzoeken om *voorlichting* door het BurgerPanel behandeld worden.

Ontwikkeling BurgerPanelRotterdam

In het werkplan 2009 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 is er een scholingsbijeenkomst voor de leden geweest met als doel hun aanbevelingen beter te formuleren. Middels de SMART- methodiek moet dat zijn beslag krijgen. De leden hebben gediscussieerd en geoefend om de aanbevelingen concreter (smart) te beschrijven.

Nieuwe en oude leden

Het BurgerPanelRotterdam heeft in 2009 10 nieuwe leden mogen begroeten en van 10 leden afscheid moeten nemen.

Evaluatie

In oktober/november 2009 heeft het BurgerPanel zichzelf geëvalueerd. Er is gekeken naar de werkwijze van het Panel en het contact met het college en ambtenaren. Over het algemeen zijn de leden tevreden. Grootste zorg is de samenstelling van het Panel. Het overgrote deel is autochtoon en 40+. De resultaten van de evaluatie zijn besproken met de betrokken ambtenaar. In het werkplan 2010 staan de actiepunten beschreven.

Prestatieafspraken

Het BurgerPanel heeft in 2009 vier ongevraagde producties geleverd. Hiermee voldoet zij aan de prestatieafspraken.

De producties in 2009

PRODUCTIE 'BAKENS'

Titel

'Kerkgebouwen leven'.

Looptijd

Mei 2008 - januari 2009.

Presentatie

Dinsdag 20 januari 2009, aan wethouder Karakus.

Vraagstelling

De productiegroep Bakens heeft nader bekeken of en hoe kerkgebouwen als bakens in een buurt, wijk en stad functioneren.

De stad kent verschillende typen bakens. Te denken valt aan kerken, postkantoren, de Euromast, hoge kantoorgebouwen, hotels als New York. Vroeger waren kerktorens bakens voor degenen die een dorp of stad naderden en de stad van verre konden herkennen. De Laurenskerk staat vaak als zodanig op een schilderij afgebeeld.

In een grote stad als Rotterdam hebben bakens een andere functie gekregen. Ze fungeren meer als herkenningspunten als je door de stad reist. En bakens bepalen het karakter van de stad.

Kerken spelen zo'n rol. Die rol dreigt te verbleken omdat veel kerken leeg zijn komen te staan en zullen verdwijnen als ze niet meer gebruikt worden.

De vraagstelling van deze productie:

Wat is de waarde en beleving van Rotterdammers over kerkgebouwen als bakens in hun stad?

Aanpak

Er zijn gevarieerde steekproeven gehouden over de beleving van kerkgebouwen.

Korte gesprekjes op straat in de buurt van een kerkgebouw, via de website en één huiskamergesprek voor de verdieping.

Bijzonderheden

Naar aanleiding van de schriftelijke reactie op het rapport heeft het BurgerPanelRotterdam aan de wethouder en het college verzocht om nogmaals te reageren op de gedane aanbevelingen. In antwoord hierop is er een uitnodiging voor een gesprek gekomen om e.e.a. toe te lichten. Dit gesprek heeft op 8 september 2009 plaats gevonden.

Uit het gesprek bleek dat het onderwerp politiek gevoelig ligt en dat het college van B&W niet de enige belanghebbende is. Kerkbesturen en landelijke organisaties zijn ook betrokken bij dit onderwerp. Echter de aanbevelingen van het Burgerpanel zullen zeker meegenomen worden in de besluitvorming.

Voornaamste adviezen

Maak een inventarisatie van alle bestaande kerkgebouwen en geef daarbij een waardering aan de hand van een drietal aspecten, om zo een beeld te krijgen welke afgestoten kunnen worden. Ontwikkel beleid en kom met een beleidsnota. Treed in overleg met andere partijen zoals woningbouwverenigingen, om gezamenlijk te komen tot behoud en herbestemming van kerkgebouwen.

Uit de reactie van B & W

De conclusies en aanbevelingen worden meegenomen bij het te ontwikkelen gebedshuizenbeleid. Wethouder Karakus heeft opdracht gegeven om in 2009 een inventariserend onderzoek te laten verrichten naar religieuze gebouwen, voor behoud van de gebouwen met voldoende monumentale waarden.

PRODUCTIE 'WIJWILLENWONEN'

Titel

Ervaringen van woningzoekenden.

Looptijd

Mei 2008 - februari 2009.

Presentatie

Februari 2009 aan wethouder Karakus.

Vraagstelling

De productiegroep heeft gewerkt aan een ongevraagd advies.
Hoe heeft de (geslaagde) woningzoekende de regelgeving ervaren?

Aanpak

Naast een hele lijst aandachtspunten en onderwerpen is de productiegroep uitgebreid geïnformeerd over de regelgeving woonruimteverdeling. Met deze kennis heeft zij de keuze gemaakt voor het onderzoeksvraagstuk: Hoe heeft de (geslaagde) Rotterdamse woningzoekende de regelgeving ervaren?

De productiegroep kijkt dan naar de algemene regelgeving. Urgente- en door herstructurering woningzoekenden vallen daar niet onder.

Bijzonderheden

De productiegroep heeft samenwerking gezocht met Woonnet. Via Woonnet is een mailing van 300 brieven verstuurd naar geslaagde woningzoekenden. De respons viel tegen. Daarna is er een afspraak gemaakt met de verhuurconsulenten van de woningbouwverenigingen. Tijdens de verhuurgesprekken met de nieuwe bewoners zijn deze gevraagd om mee te werken aan het onderzoek van het BurgerPanelRotterdam.

Voornaamste adviezen

De productiegroep constateert dat de regelgeving woonruimteverdeling goed werkt. De aanbevelingen liggen dan ook meer in de lijn van de techniek van de website en drukt het college op het hart om een vervolgonderzoek te doen.

De aanbevelingen richten zich op de verbetering van de bestaande klachtenprocedure en het beter benutten van de internetmogelijkheden, zoals de mogelijkheid om de betreffende formulieren te downloaden.

Uit de reactie van B & W

Door de Maaskoepel is in september 2007 een nieuwe website Woonnet Rijnmond gelanceerd. Medio 2008 is het gebruik van deze website geëvalueerd met als centrale vraag: 'hoe ervaren woningzoekenden de website en waar liggen de verbeterpunten?'

De resultaten van dit onderzoek hebben geleid tot een update van de website, waarbij expliciet is gekeken naar de gebruiksvriendelijkheid ervan

PRODUCTIE 'KLIMAAT'

Titel

'Rotterdammers over Klimaatverandering'
Rotterdam Climate Initiative als (on)zichtbaar fenomeen.

Looptijd

Maart 2009 – oktober 2009.

Presentatie

Woensdag 7 oktober 2009 aan wethouder R. Grashoff.

Vraagstelling

De CO₂-uitstoot in Rotterdam is in 2025 met 50 % gedaald t.o.v. 1990. Dat belooft het Rotterdam Climate Initiative, dat op 10 mei 2008 onder grote mediabelangstelling van start ging. Het is een ambitieus klimaatprogramma waaraan vier partijen samenwerken: de gemeente Rotterdam, havenbedrijf Rotterdam NV, DCMR milieudienst Rijnmond en Deltalinqs.

De productiegroep Klimaat heeft onderzocht wat de inwoners van Rotterdam hieraan kunnen bijdragen en wat de gemeente Rotterdam doet om haar inwoners hier bewust van te maken.

De vraagstelling van deze productie bestond uit drie kernvragen:

1. Wat weet de Rotterdammer over klimaatverandering en hoe denkt hij/zij erover?
2. Waartoe is hij/zij bereid?
3. Wat kan hij/zij doen en hoe kan hij/zij hierbij geholpen worden?

Aanpak

In juni 2009 is de productiegroep de straat op gegaan om de Rotterdammer te vragen wat zij precies weten over het onderwerp 'Klimaat'. En vooral wat ze er zelf voor willen doen en wat zij verwachten van het college van B&W.

Alle ingevulde vragenlijsten (totaal 163) zijn verwerkt en geanalyseerd. De uitkomsten van het complete onderzoek zijn verwerkt in de rapportage: 'Rotterdammers over klimaatverandering'.

Bijzonderheden

Voor meer informatie over dit onderwerp is mevrouw Stella Venema van het RCI langs geweest om een presentatie te geven. Aan de hand van deze informatie is het onderzoek verder uitgewerkt.

Op 7 oktober 2009 zijn alle bevindingen van de productiegroep Klimaat gepresenteerd en is de rapportage officieel overhandigd aan wethouder Rik Grashoff. De presentatie vond plaats in het Natuurhistorisch Museum Rotterdam. De aanwezigen berekenden hun 'Mondiale Voetafdruk' en bespraken die met elkaar. In zijn eerste reactie zei de wethouder in het vervolg zeker het BurgerPanelRotterdam op de hoogte te houden over de voortgang van de doelstellingen van het Rotterdam Climate Initiative (RCI).

Voornaamste adviezen

Maak gebruik van de bereidheid van de Rotterdammers om zich in te zetten voor het milieu. Laat als gemeente meer zien aan de burger wat er al gedaan wordt en herhaal de ludieke acties voor meer naamsbekendheid van het RCI. Vorm een gedegen beleid gericht op klimaatbescherming.

Uit de reactie van B & W

Mondeling heeft wethouder Grashoff aangegeven dat hij de mening van het panel deelt dat er meer ludieke acties moeten komen. Hij vindt het positief te horen dat de Rotterdammer zo betrokken is en geeft ook aan dat het RCI inderdaad meer op het bedrijfsleven gericht is geweest gezien deze voor 88% van de CO₂ uitstoot zorgt.

In de schriftelijke reactie wordt het BurgerPanel bedankt voor de heldere en bruikbare rapportage. Door de inzet van het BurgerPanel is er meer aandacht voor de communicatie met de burger. Het BurgerPanel is uitgenodigd om ideeën uit te wisselen over de manier waarop de burger meer bij de gemeenteplannen te betrekken is.

PRODUCTIE 'WOORDEN EN DADEN'

Titel

'Geen Woorden Maar Daden'.

Looptijd

maart 2009 – november 2009.

Presentatie

Vrijdag 13 november aan burgemeester Aboutaleb.

Vraagstelling

De productiegroep heeft de schriftelijke reacties van het college naast de aanbevelingen van de diverse producties van het panel gelegd en is nagegaan welke toezeggingen er al dan niet zijn uitgevoerd.

De vraagstelling van deze productie:

Wat is het effect van de inspanningen van het BurgerPanelRotterdam met betrekking tot de producties die in de afgelopen 2½ jaar zijn afgerond?

Aanpak

Er is gewerkt met koppels (duo's) die ieder een afgeronde productie ter onderzoek namen. De aanbevelingen en de schriftelijke reactie zijn doorgespit en uitgeplozen en vervolgens is men de toezeggingen gaan controleren. Dit kon ofwel door zelf te controleren of het wel of niet uitgevoerd was ofwel door met de betreffende ambtenaar in gesprek te gaan om na te vragen wat er precies met de toezegging gebeurd is. Dit was een ingewikkeld karwei waar het panel zich niet zonder slag of stoot doorheen heeft weten te slaan.

Bijzonderheden

Vooraf het contact met het gemeentelijk apparaat verliep bij meerdere duo's moeizaam. Andere duo's hadden juist weer hele positieve ervaringen. Het verschil per dienst is duidelijk aanwezig voor het panel.

Voornaamste bevindingen

Dit is de eerste productie waarbij het panel geen adviezen heeft uitgebracht. Het is slechts een waarneming van het effect van het panel. De belangrijkste uitkomst van deze productie is dat het panel de gemeente voor de dienstverlening een magere zes als eindcijfer geeft. Het BurgerPanel zou graag zien dat dit een acht wordt.

Uit de reactie van B & W

Het college spreekt haar dank uit. In het algemeen wil het college ook graag een acht als waarderingcijfer. Een belangrijke toezegging is dat het college het BurgerPanel tijdig zal informeren over de voortgang van onze rapportages en dus van onze aanbevelingen.