



Jaarverslag 2016



© ilja van Rijswijk

Inhoud

Voorwoord	3
1. De organisatie	4
2. Afgeronde adviezen	5
Zelfredzaamheid	5
Cameratoezicht	6
14010	7
Openbare toiletten	9
Metrostations	10
3. Onderhanden werk	11
Wijkgebouwen	11
Wateroverlast	13
WMO	14
4. Communicatie	15
5. Het Burgerpanel op pad	16

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2016 van het Burgerpanel Rotterdam. Het Burgerpanel is een onafhankelijke organisatie die gevraagd en ongevraagd de dienstverlening van de gemeente onderzoekt. Het begrip dienstverlening toetsen we in de breedste zin van het woord. Of het nu gaat om de serviceverlening van de stadswinkels, gemeentelijke informatienummers, de inrichting van de openbare ruimte, welzijnsvoorzieningen, (verkeers)veiligheid of zorg, we pakken alles aan. Het panel bestaat uit 25 kritische Rotterdammers met een groot hart voor stad. Naast het wonen in Rotterdam, dragen zij graag een steentje bij aan de verbetering van de stad. Zij doen dit via het Burgerpanel door het doen van onderzoek en het schrijven van adviezen die we voorleggen aan het college van Burgemeester en Wethouders.

Het jaar 2016 stond in het teken van ons 10-jarig bestaan dat we samen vierden met het 20-jarig bestaan van stichting Beter Veilig Rotterdam. We organiseerden een mini-symposium over de toekomst van de gemeentelijke dienstverlening. In tien jaar tijd heeft het Burgerpanel zich ontwikkeld tot een krachtige vrijwilligersorganisatie die een unieke rol in Rotterdam vervult. In geen enkele andere stad is een panel actief dat de straat op gaat om de meningen en ervaringen van de Rotterdammer te peilen en door te sluiten richting de verantwoordelijk wethouder of beleidsambtenaar.

Naast het feestelijke gegeven van ons tienjarig bestaan heeft het Burgerpanel dit jaar ook nieuwe stappen gezet door een digitaal panel op te richten. Dit zijn de 'vrienden van het Burgerpanel' die wij regelmatig een mini-enquête sturen ter ondersteuning van onze onderzoeken. We hebben inmiddels meer dan 200 vrienden en de ambitie voor 2017 is dit verder uit te breiden. Ook hebben we de procedures en werkwijzen voor het doen van onderzoek aangescherpt om uiteindelijk de kwaliteit van onze adviezen verder te verbeteren. Daarnaast hebben we gewerkt aan de integratie van Stichting Beter Veilig Rotterdam (BeVeR) bij het Burgerpanel. De missie van BeVeR; veiligheid en schouwen, zullen we per 1 januari 2017 overnemen.

In dit elfde jaarverslag van het Burgerpanel leest u hierover meer. Daarnaast geven wij een uitvoerig beeld van de 8 werkgroepen die in 2016 actief waren om de gemeente te voorzien van nieuwe adviezen en inzichten. We hopen uiteraard dat onze adviezen ter harte worden genomen.

Herman Groeneveld

Voorzitter Burgerpanel Rotterdam

1. De organisatie

Missie

Het Burgerpanel Rotterdam wil een positieve bijdrage leveren aan het leefklimaat van de stad door het doen van onafhankelijk onderzoek vanuit de beleving van de Rotterdammers naar de dienstverlening van de gemeente Rotterdam.

Bestuur

Stichting Burgerpanel Rotterdam heeft vier bestuursleden. Zij houden zich met name bezig met de organisatie van het panel, bewaken de missie, stellen het beleid vast en sturen de projectleider aan.

Plenaire panel

Het plenaire panel bestaat uit alle leden en bestuursleden van het Burgerpanel. Zij komt eens per zes weken bijeen om de voortgang van de werkgroepen te bespreken en de organisatorische aspecten van het panel door te nemen. Tevens dienen deze bijeenkomsten als ontmoetingsplaats voor de leden.

Werkgroepen

Binnen het Burgerpanel ontstaan, afhankelijk van het te onderzoeken onderwerp, werkgroepen. Een werkgroep, bestaande uit 4-8 vrijwilligers, pakt gezamenlijk een project op en verdiept zich langere tijd in het gekozen of gevraagde onderwerp. Vervolgens komt men gezamenlijk tot een vraagstelling. Deze wordt getoetst door middel van een QuickScan, een schouw, enquête of een andere vorm van onderzoek. Hierna worden conclusies getrokken en aanbevelingen opgesteld. De conclusies en aanbevelingen worden verwoord in een schriftelijke rapportage en worden al dan niet op een originele wijze gepresenteerd aan de wethouder of de Burgemeester, waarbij publiek aanwezig is.

Communicatiegroep

De communicatiegroep is verantwoordelijk voor alle vormen van communicatie. Zij bewaakt dat de publicaties van het Burgerpanel passen binnen de missie van het panel. De kanalen die de groep gebruikt zijn: Twitter, Facebook, website, nieuwsbrieven en persberichten. Daarnaast draagt de communicatiegroep bij aan naamsbekendheid van het Burgerpanel. Daarbij heeft de communicatiegroep zich in 2016 ingezet voor het vergaren van 'digitale vrienden'. Dit zijn Rotterdamse burgers die zich door middel van een e-mailadres bij ons opgeven om mee te werken aan onze digitale mini-enquêtes.

Professionele ondersteuning

Het panel werd in 2016 professioneel ondersteund door Tatjana van Rijswijk (12 uur per week op freelance basis). De professionele ondersteuning adviseert het bestuur en begeleidt de werkgroepen, de communicatiegroep en de kerngroep. Zij is het vliegwiel en de olie tussen de diverse activiteiten en draagt zorg dat het tempo en de kwaliteit gewaarborgd blijft.

Mutatie leden

Het Burgerpanel Rotterdam heeft in 2016 9 nieuwe leden mogen begroeten en van 4 leden afscheid genomen. Het panel bestaat nu (januari 2017) uit 25 leden.

BeVeR

In 2016 zijn de laatste stappen gezet om Stichting Beter Veilig Rotterdam (BeVeR) onder te brengen bij het Burgerpanel Rotterdam. Omdat beide stichtingen overlap hadden in leden en onderwerpen van de onderzoeken is besloten de taken van BeVeR (voornamelijk gericht op veiligheid en schouwen) onder te brengen bij Stichting Burgerpanel Rotterdam. Vanaf januari 2017 neemt het Burgerpanel de taken van Stichting BeVeR volledig over en wordt Stichting BeVeR als zelfstandige stichting opgeheven.

2. Afgeronde adviezen

In dit hoofdstuk geven we een overzicht van de werkgroepen die zich in 2016 hebben gevormd en welke adviezen in 2016 zijn uitgebracht.

Werkgroep Zelfredzaamheid

Titel rapport: Zelfredzaam? Ja, mits...

Looptijd: 5 maanden

Verantwoordelijke wethouder: dhr. De Jonge

Reactietermijn B&W: na 16 weken



Aanleiding: ongevraagd advies

Ook in Rotterdam zijn de gemeente, maatschappelijke organisaties en individuele burgers op zoek naar de optimale vorm van zelfredzaamheid en eigen regie. Om die reden heeft het Burgerpanel Rotterdam zich ook over dit onderwerp gebogen. We beperken ons in dit onderzoek tot senioren: Rotterdammers ouder dan ongeveer 60 jaar. Veel van hen zijn zelfredzaam, en kunnen dat waarschijnlijk ook goed blijven. Het blijkt dat een aantal omstandigheden daarbij helpen – zo niet cruciaal zijn. Het gaat om een redelijke mobiliteit en gezondheid (mentaal en fysiek), enige financiële armslag, een (desnoods beperkt) sociaal netwerk van buurt, organisaties en/of familie, enige (digitale) handigheid in maatschappelijke interacties. De burgers die in deze omstandigheden verkeren, behoeven geen extra bemoeienis en moeten ook niet als slachtoffer bejegend worden. Over hen gaat dit rapport dan ook niet.

Vraagstelling

Wat heeft een burger van de gemeente nodig om zelfredzaam te zijn op het gebied van mobiliteit, informatievoorziening en huisvesting?

Aanpak

We hebben een inventarisatie van bestaand onderzoek gemaakt, een kleinschalig kwantitatief onderzoek gedaan en relevante beleidsterreinen binnen de gemeente Rotterdam nader onder de loep genomen

Conclusies en aanbevelingen

A. Mobiliteit

Zelfredzame burgers zijn die mensen die zich 'op eigen kracht' kunnen verplaatsen naar relevante plaatsen. Dat kan zijn voor dagelijkse boodschappen, voor sociale contacten en recreatie, maar ook voor burgerlijke rechten & plichten zoals bezoek aan een Stadswinkel, en – bij senioren in toenemende mate – voor medische zaken. Wanneer de gemeente de zelfredzaamheid van mensen wil bevorderen, zal zij dus moeten zorgen voor adequate vervoersmogelijkheden:

- Gratis OV voor 65+ behouden
- Wijkbus, Vervoer op Maat, fietstaxi's etc. uitbreiden
- OV-haltes dichtbij gezondheidscentra/ziekenhuizen bevorderen
- Sociale veiligheid prioriteit geven
- Fysieke toegankelijkheid openbare gebouwen bewaken
- Parkeren voor gehandicapten en mantelzorgers faciliteren

B. Communicatie

Twee belangrijke aspecten die naar voren kwamen tijdens de gesprekken die we hebben gevoerd met de doelgroep zijn 'communicatie' en 'vertrouwen'. Die aspecten liggen in elkaars verlengde. Goede en heldere communicatie afgestemd op de doelgroep helpt om het eventuele wantrouwen weg te nemen of te verminderen. Onze doelgroep, de senioren, kunnen via verschillende media achterhalen wat de mogelijkheden voor hen in de buurt of wijk zijn en op welke voorzieningen ze een beroep kunnen doen. Echter die kanalen worden niet altijd gevonden of benut door de doelgroep.

Dat kan komen door leesproblemen, onwetendheid of geen ervaring met bijvoorbeeld digitale media. De aanbevelingen luiden dan ook:

- Vergroot de bekendheid en flexibiliteit van de Vraagwijzer
- Versterk het communicatienetwerk van professionals
- Zorg voor goede voor- en nazorg bij de huisbezoeken aan 75-plussers

C. Huisvesting

De Gemeente Rotterdam lijkt niet veel oog te hebben voor vele ouderen met een bescheiden budget. Goedkope huizen dreigen plaats te moeten gaan maken voor duurdere huizen, die dan voor de oudere Rotterdammers niet meer te betalen zijn. De financieel sterkeren vertrekken uit de wijk, en de overige ouderen moet nog enkele jaren leven in een (achterstandswijk) sociaal steeds zwakker wordende wijk met minder voorzieningen. Dit beïnvloedt de zelfredzaamheid negatief. Daarom bevelen wij het volgende aan:

- Stimuleer woningcorporaties kleine goedkope flats voor ouderen te bouwen of te verbouwen.
- Ga voor ouderen in een nijpende woningsituatie maatwerk leveren. Woont iemand al 40 jaar in dezelfde wijk en heeft hij of zij daar zijn sociaal leven, bekijk dan de mogelijkheden om die persoon in de wijk te houden. Wil iemand graag in het tuinhuisje van zijn kinderen wonen, ga flexibel om met vergunningen.
- Zorg tijdig voor woningen voor ouderen in die wijken waar in de toekomst sloop van toepassing zal zijn, zodat de oudere in de "eigen" vertrouwde wijk kan blijven wonen.
- Investeer in de woonomgeving van ouderen, zoals het plaatsen van bankjes of ontmoetingsplekken in de buurt, zodat ook zij gebruik blijven maken van hun omgeving. Dit bevordert zelfstandigheid en dus ook zelfredzaamheid.
- Onderzoek actief alternatieve woonvormen zoals groepswonen en kangoeroe-wonen en faciliteer deze als er vraag naar is vanuit de doelgroep.

Reactie B&W

- de haltes van de RET worden rolstoeltoegankelijk gemaakt
- er wordt meer geïnvesteerd in de wijkbussen
- er komt een verbeterlag bij de Vraagwijzer en de gemeentelijke websites
- er wordt gekeken naar meer innovatieve woonvormen voor senioren en mensen met een beperking
- er komt een wooncoach ter bevordering van geschikt woonaanbod voor senioren

Vervolg

De aangegeven acties blijven we volgen.

Werkgroep Cameratoezicht

Looptijd: 5 maanden

Verantwoordelijke wethouder: dhr. Eerdmans

Reactietermijn B&W: na 14 weken

Aanleiding: deels gevraagd en ongevraagd advies

Vanuit de Gemeente Rotterdam is in eerste instantie BeVeR en later het Burgerpanel gevraagd een bijdrage te leveren aan een stadsbrede evaluatie over het cameratoezicht in Rotterdam. De bijdrage van het Burgerpanel aan dit evaluatieonderzoek van de gemeente bestaat uit twee onderdelen, te weten:

- a. Een onderzoek naar de veiligheidsbeleving van bewoners van Katendrecht, een wijk waar de discrepantie tussen de veiligheidsbeleving van de gebiedscommissie en de harde cijfers vanuit de politie het grootst bleken.



- b. Een onderzoek of camera's in de wijk bijdragen aan de veiligheidsbeleving door bewoners. Dit door bewoners uit een straat met camera's te ondervragen en bewoners uit een straat zonder camera's te ondervragen dmv een enquête.

Vraagstelling

- a. Wat gebeurt er met de veiligheidsbeleving van de Rotterdamse burger wanneer hij woont in een gebied waar camera's van de gemeente hangen?
- b. In welke mate verschilt het veiligheidsgevoel van de Rotterdamse burger wanneer zij wonen in een straat met of zonder camera's.

Aanpak

- Het Burgerpanel vergeleek de veiligheidsbeleving door een bewonersenquête in twee vergelijkbare straten in het centrum van Rotterdam; de Saftlevenstraat grenzend aan de Nieuwe Binnenweg en de Zwaerdecroonstraat grenzend aan de 's Gravendijkwal. Beide straten hebben een mix van koop- en huurwoningen en grenzen aan een uitgaansgebied. In de Saftlevenstraat zijn twee camera's geplaatst, in de Zwaerdecroonstraat zijn geen camera's geplaatst.
- Op verzoek van de gemeente heeft het Burgerpanel bewoners op Katendrecht geïnterviewd over hun veiligheidsbeleving.

Conclusies en aanbevelingen

- Zowel in de Zwaerdecroonstraat als in de Saftlevenstraat geven de bewoners een ruime voldoende aan hun gevoel van veiligheid.
- We hebben geen verband kunnen ontdekken tussen het gevoel van veiligheid en de persoonlijke situatie van de bewoners. We kunnen dus niet stellen dat bijvoorbeeld ouderen zich onveiliger voelen dan jongeren of dat samengestelde huishoudens zich onveiliger voelen dan alleenwonenden.
- Er is geen opvallend verband tussen het feit hoe lang iemand in de straat woont en of zijn gevoel van veiligheid met de jaren is verbeterd of verslechterd.
- Opvallend is dat een aantal bewoners uit de Saftlevenstraat zich niet bewust zijn van de camera's die er hangen.
- Op de vraag op of bewoners zich veiliger voelen nu er camera's in de Saftlevenstraat zijn geplaatst antwoordt 53% van de respondenten met 'nee' en 47% van de respondenten met 'ja'.
- Op de vraag aan de bewoners van de Zwaerdecroonstraat of zij zich veiliger zouden voelen met cameratoezicht in de straat antwoordt 47% van de respondenten met 'nee' en 53% met 'ja'.
- Op de vraag welke factoren zouden bijdragen aan het gevoel van veiligheid, antwoordden de respondenten:
 - * meer blauw op straat,
 - * betere verlichting,
 - * schonere straten,
 - * andere inrichting van de straat (denk aan meer/minder parkeerplekken voor auto's en fiets, meer groen).
- We kunnen stellen dat de bewoners in Katendrecht zich veilig voelen. Een uitzondering daar gelaten, bleken de bewoners allen zeer positief over de verbeterde leefomstandigheden in de wijk. De veiligheidsbeleving wordt voornamelijk gekenmerkt door de volgende factoren:
 - de aanpak van (jeugd)criminaliteit en vandalisme
 - (nieuwe) schonere straten,
 - de komst van meer koopwoningen en daarmee de komst van nieuwe (andere) bewoners
 - In veel mindere mate geven de bewoners aan dat cameratoezicht direct bijdraagt aan een beter gevoel van veiligheid.

Aan de hand van onze twee onderzoeken concluderen wij dat het veiligheidsgevoel in zeer beperkte mate te danken is aan cameratoezicht. Bewoners in een straat zonder cameratoezicht voelen zich

immers even veilig als bewoners uit een straat met cameratoezicht. Daarnaast geven de bewoners uit alle drie de onderzochte gebieden aan veiligheid te ervaren door aantrekkelijke en schone buitenruimtes, meer blauw op straat, contact met de wijkagent en aanpak van criminaliteit.

Reactie B&W

'Hartelijk dank voor uw rapport en het onderzoek dat u gedaan heeft naar het onderwerp veiligheidsbeleving in gebieden met en zonder cameratoezicht. De gemeenteraad heeft aan de burgemeester de bevoegdheid rondom cameratoezicht toegekend. Namens de burgemeester kan ik u melden dat uw rapport daarom onderdeel uit is gaan maken van de vertrouwelijke evaluatie van alle cameragebieden die eind juni jl. is afgerond. De door u uitgevoerde onderzoeken hebben geleid tot conclusies, die zeker bij verdere ontwikkelingen op dit vlak zullen worden meegenomen. Denk hierbij aan het al dan niet weghalen van camera's in gebieden waar de openbare orde weer (enigszins) hersteld lijkt te zijn. Juist het veiligheidsgevoel van bewoners in het desbetreffende gebied kan hierbij van doorslaggevend belang zijn.'

Werkgroep enquête 14010

Looptijd: 4 maanden

Verantwoordelijke wethouder: dhr. Visser

Reactietermijn B&W: na 5 weken



Aanleiding: ongevraagd advies

Begin 2016 vroeg de Rekenkamer Rotterdam ons, het Burgerpanel Rotterdam, om een bijdrage te leveren aan hun onderzoek naar de dienstverlening van de gemeente Rotterdam. Zo gezegd, zo gedaan. Wij trokken erop uit om Rotterdamse burgers te ondervragen over hun ervaringen met de stadswinkels. Tijdens dat onderzoek hoorden wij van de bezoekers van de stadswinkels verontrustende geluiden over de werking van het gemeentelijk informatienummer 14010. Reden voor ons om een korte enquête te houden onder de vrienden van het Burgerpanel.

Vraagstelling

Wat is de ervaring van de burger met het gemeentelijk informatienummer 14010?

Aanpak

Digitale mini-enquête onder de 'vrienden' van het Burgerpanel.

Conclusies

- Bijna de helft van de mensen die hebben gebeld met 14010 hebben geen antwoord op hun vraag gekregen. Het hoeft verder geen toelichting dat wij dit aantal schrikbarend hoog vinden.
- De groep die geen antwoord op hun vraag heeft gekregen, heeft een relatief lang telefoongesprek gevoerd (bij meer dan de helft duurde het telefoongesprek langer dan 5 minuten).
- Een derde van de respondenten geeft aan ontevreden te zijn over de klantvriendelijkheid van de medewerkers van 14010. Gezien de algemeen geldende servicenormen van de Rijksoverheid en het bedrijfsleven vinden wij deze score ver onder de maat.
- Twee derde van de respondenten geeft aan niet tevreden te zijn over de deskundigheid van de medewerkers van 14010. Hier ook vinden wij de score weer ver onder de maat.
- Slechts één op de vijf respondenten geeft aan tevreden te zijn over de algehele dienstverlening van 14010. We kunnen dus vaststellen dat de burger ontevreden is over de werking van 14010.
- Tot slot wijzen we erop dat 14 van 85 respondenten geen weet heeft van het bestaan van 14010.

Reactie B&W

De gemeente herkende onze uitkomsten van de enquête niet. Om die reden is het Burgerpanel uitgenodigd bij RO! Entree om verder kennis te maken met de werking van 14010.

Vervolg

Naar aanleiding van dit bezoek zal er in 2017 een nieuw onderzoek worden gedaan door het Burgerpanel naar het imago van 14010.

Werkgroep Openbare toiletten

Titel rapport: Iedereen moet

Looptijd: 7 maanden

Verantwoordelijke wethouder: dhr. Eerdmans

Reactietermijn B&W: nog niet binnen op het moment van schrijven



Aanleiding: ongevraagd advies

Het Burgerpanel Rotterdam onderzoekt kwesties waar de gemeente zeggenschap over heeft en die de gewone mensen raken. Het onderwerp openbare toiletten voldoet aan beide criteria en staat al langer op de agenda van het Burgerpanel. Zo schrijft het panel hierover al in 2008 aan B&W in een nota met de naam: 'Een dagje Rotterdam... Hoe welkom voel je je?'. Citaat hieruit aangaande "openbare toiletten": Slechts een kwart van de ondervraagden maakt gebruik van een openbaar toilet (uitgezonderd toiletten in warenhuizen, cafés, etc.). De redenen die worden aangegeven zijn: niet te vinden, te weinig, slecht herkenbaar, smerig, geenfaciliteiten (wcpapier, zeep etc.). Wij adviseerden: begin met beter schoonhouden van de bestaande toiletten met de nodige faciliteiten; geef duidelijk aan waar ze zijn; zorg voor kwaliteit; zorg ook voor meer openbare toiletten.

Vraagstelling

De stedelijke visie en de uitkomsten van ons onderzoek laten zien, dat er nadien onvoldoende verbeterd is. Zoals de wethouder op 30 augustus 2016 schrijft aan de gemeenteraad horen bij een aantrekkelijke stad ook openbare toiletvoorzieningen. Ons rapport gaat daarom niet over de vraag of er behoefte is aan openbare toiletten. Het panel heeft onderzocht of de stedelijke visie het antwoord is op de behoefte van de burgers.

Aanpak

De vraag of "de stedelijke visie op openbare toiletvoorzieningen" een antwoord is op de behoefte van de burgers, is langs verschillende wegen onderzocht.

1. Het Burgerpanel heeft een enquête gehouden onder de vrienden van het Burgerpanel. Deze is door 105 respondenten beantwoord.
2. We hebben geschouwd en er zijn gesprekken gevoerd met sleutelpersonen in de stad, bij recreatieplekken, parken, ov-punten, markten (horecaexploitanten, passanten, gebruikers, toezichhouders).
3. We hebben eerdere notities bekeken
4. We hebben gesproken met de directeur van de stichting Rotterdam City.
5. We hebben gesproken met de gemeentelijk projectmanager, belast met de uitvoering van de nota.
6. Er is tevens gesproken met de gebiedsregisseur 'Centrum'.
7. En het panel heeft zijn gezond 'burger' verstand laten spreken.

Conclusies en aanbevelingen

De conclusie is, dat de nota, door de pragmatische benadering van de projectmanager op de korte termijn een aantal knelpunten zal wegnemen. Dit is echter slechts een deel van de oplossing. Zorg is er bij het Burgerpanel over zaken als medewerking ondernemers, ov- en andere partners, aspecten van schoon, heel en veilig en imagoverbetering.

Reactie B&W

Nog niet binnen op het moment van schrijven.

Vervolg

We zullen de activiteiten blijven volgen, ook in het Project Coolsingel (project 2017).

Werkgroep Metrostations

Looptijd: 6 maanden

Verantwoordelijke wethouder: dhr. Langenberg

Reactietermijn B&W: nog niet binnen op het moment van schrijven



Aanleiding: gevraagd advies

Burgerpanel Rotterdam en Stichting BeVeR bekijken ieder jaar met een kritisch oog vanuit de beleving van de reiziger de metrostations van Rotterdam. Daarbij passeren verschillende aspecten de revue zoals toegankelijkheid, schoonheid, mate van onderhoud. Speerpunten dit jaar waren de veiligheid in de avonduren en de Automatische Externe Defibrillatoren (AED's).

Vraagstelling

Hoe is het op de Rotterdamse metrostations gesteld met schoon, heel, veilig?

Aanpak

De vrijwilligers van Burgerpanel Rotterdam en BeVeR hebben de volgende metrostations bezocht: Prinsenlaan, Oosterflank, Alexander, Graskruid, Romeynshof, Binnenhof, Nesseland, De Tochten, Ambachtland, Nieuw Verlaat en Hesseplaats, Marconiplein, Delfshaven, Coolhaven, Dijkzigt, Eendrachtsplein, Blaak, Oostplein, Gerdesiaweg, Voorschoterlaan, Kralingse Zoom, Capelsebrug en Schenkel, Zalmplaat, Hoogvliet, Tussenwater, Pernis, Slinge, Zuidplein, Maashaven, Rijnhaven, Wilhelminaplein en Leuvehaven, Beurs, Stadhuis, Centraal station, Blijdorp, Melanchtonweg, Meijersplein.

De avondschiouw is gehouden op de volgende stations: Gerdesiaweg, Beurs, Maashaven, Zalmplaat, en Zuidplein

Conclusies en aanbevelingen

- De toegankelijkheid van de AED's is nog niet op orde.
- De deelnemers van de avondschiouw voelden zich relatief veilig op de metrostations zelf. De omgeving van de metrostations maakt eerder dat een reiziger zich onveilig kan voelen.
- Er is nog veel verbetering nodig als het gaat om fietswrakken/stallingen, groenonderhoud, roestvorming, bestrating, bewegwijzering,

Reactie van B&W

Nog niet binnen op het moment van schrijven van het jaarverslag.

Vervolg

Elk jaar zal er een schouw plaatsvinden.

3. Onderhanden werk

In dit hoofdstuk geven we een overzicht van de werkgroepen die in 2016 zijn gestart maar nog niet zijn afgerond. Voor alle drie de producties geldt dat ze in 2017 zullen worden afgerond en aangeboden aan de verantwoordelijk wethouder.

Werkgroep Wateroverlast

Looptijd: 7 maanden

Status: afgerond in februari 2017

Verantwoordelijke wethouder: dhr. Langenberg

Reactietermijn B&W: nog niet van toepassing



Aanleiding: ongevraagd advies

De laatste jaren hebben we in ons land, met steeds extremere weeromstandigheden te maken. Rotterdam is een stad met veel water en kent een rijke historie van watermanagement. De vraag 'hoe houden we droge voeten in Rotterdam?' blijft actueel. Het Burgerpanel is benieuwd wat het gemeentelijk beleid is om overstroomde straten, tuinen en kelders tegen te gaan. Wat wordt er van de burger zelf verwacht en wat heeft de burger van de gemeente nodig om zijn waterprobleem te ondervangen? Hoe wordt de wateroverlast vanuit gemeente aangepakt en is dit effectief?

Vraagstelling

- Wat is het gemeentelijk beleid op wateroverlast in straten, tuinen en kelders?
- Op welke wijze wordt de burger geïnformeerd over oplossingen tegen wateroverlast en op welke wijze wordt de burger ondersteund en gestimuleerd om het probleem tegen te gaan?
- Welke concrete resultaten heeft het gemeentebestuur tot nu opgeleverd en is dat voldoende?

Aanpak

- * desktopresearch over mogelijkheden tegen wateroverlast in tuinen, kelders en straten
- * desktopresearch naar het gemeentelijk beleid tegen wateroverlast
- * gesprek met verantwoordelijke ambtenaren van afdeling Water, Stadsbeheer Rotterdam
- * bekijken, inventariseren van burgerinitiatieven m.b.t. wateroverlast en het interviewen van de initiatiefnemers
- * interviewen van burgers met wateroverlast

Conclusies en aanbevelingen

1. Het grootste deel van de respondenten (of Rotterdamse burgers) is zich wel bewust van mogelijke wateroverlast, maar is niet bewust bezig met het nemen van voorzorgsmaatregelen daartegen.
2. De instanties die we raadpleegden, zoals het gemeentelijk Waterloket, Het Hoogheemraadschap en TU Wageningen hebben ruimschoots voldoende stimulerend beeldmateriaal via websites en huis-aan-huis-media om de burger actie te laten ondernemen tegen wateroverlast. Maar blijkbaar bereikt de beschikbare informatie het grootste deel van de burgers niet of zet de informatie niet toe tot handelen.
3. De woningbouwcorporatie die we hebben gesproken, herkent het matige waterbewust zijn van de burger en zijn eigen organisatie. Watermanagement wordt (nog) niet breed gedragen. Wel heeft de corporatie aandacht voor het aspect wateroverlast en de maatregelen daartegen voor de eigen woningvoorraad.
4. Burgers die met wateroverlast te maken hebben gehad, tonen interesse en weten waar ze informatie kunnen vinden. Sommigen noemen de ramp van 1953 als mogelijkheid dat het nog eens kan gebeuren, terwijl anderen het feit dat het al zo lang droog is een bewijs dat het nu in orde is, terwijl een enkeling de klimaatverandering noemt en dat we de gevolgen voor moeten blijven.
5. Een groot deel van de burgers die er nooit mee te maken had, maar ook een deel die er wel mee te maken heeft gehad, lijkt onverschillig, voelt zich machteloos of vindt het een taak van de overheid of van de woningcorporatie om het te coördineren en maatregelen te nemen.

6. Uit ons onderzoek blijkt dat, als er particuliere maatregelen worden getroffen, dit voornamelijk symptoombestrijding betreft (het aanpassen van de kelder) en niet het voorkomen van wateroverlast, zoals het vergroenen van de tuin. De relatie tussen wateroverlast en ons eigen gedrag wordt niet of nauwelijks gelegd.

7. De waterbewuste Rotterdamse burger staat nog er wat alleen voor. Het ambtelijk apparaat, de uitvoerenden diensten en de betrokken burgers (of bewonersorganisaties) weten elkaar niet (voldoende) te vinden.

We bevelen het volgende aan:

- zorg voor een zichtbare waterbewuste gemeente.
- Activeer de burger door middel van een watercampagne
- Schaf subsidies niet af
- Stimuleer samenwerking met verschillende betrokken partijen als woonstichtingen, waterschappen, waterbedrijf.

Vervolg

Nog niet bekend

Werkgroep Wijkgebouwen

Looptijd: 7 maanden +

Status: wordt afgerond in maart 2017

Verantwoordelijke wethouder: dhr. Visser



Aanleiding: ongevraagd advies

Het Burgerpanel vraagt zich af of er door het sluiten van de verschillende wijkgebouwen ook niet heel veel voorzieningen in de wijk verdwijnen die onder andere voor een goede sociale cohesie in de wijk eigenlijk onmisbaar zijn. Het afstoten van de wijkgebouwen en de professionele ondersteuning daarvan past binnen het concept van Nieuw Rotterdams Welzijn waarbij het accent ligt op de kracht van de Rotterdam zelf en minder op de ondersteuning van professionals. Reden om te onderzoeken wat de gevolgen zijn van het sluiten van de wijkgebouwen. En verschillen die gevolgen per wijk/stadsdeel? Tegelijkertijd komen er in de Rotterdamse wijken steeds meer 'Huizen van de wijk'. Zijn de 'Huizen van de wijk' een substituut voor de wegbezuinigde wijkgebouwen? Vullen ze aan, vangen ze op of schieten ze tekort? En zo ja op welke vlakken dan?

Vraagstelling

- a. Welke gevolg of welke gevolgen heeft het sluiten van een wijkgebouw in de wijk?
- b. Op welke punten vervullen de 'Huizen van de wijk' de rol van wijkgebouw en op welke verschillen ze van de wijkgebouwen. En verschilt dit per wijk?
- c. Welke succesfactoren heeft een 'Huis van de wijk' nodig om te slagen?

Aanpak

Rotterdam is groot en zo ook het aantal wijken en wijkgebouwen. Het Burgerpanel heeft daarom 3 verschillende gebieden gekozen waar het verdwijnen van een wijkgebouw een feit is. De volgende drie gebieden worden onderzocht:

1. Centrum-West waar wijkgebouw Odeon is gesloten.
2. Rotterdam-Ommoord waar wijkgebouw de Romeynshof in 2018 gesloten zal worden.
3. Rotterdam-Zuidwijk waar wijkgebouw De Larenkamp per januari 2017 gesloten zal worden.

Onderzoeksmethode

1. Profielschets van Odeon, De Larenkamp en de Romeynshof door middel van desktopresearch, veldonderzoek en gesprekken met (oud) medewerkers en bezoekers van de wijkgebouwen. Daarbij proberen we antwoord te krijgen op de volgende vragen:

- Welke voorzieningen biedt of bood het wijkgebouw?
- Door wie werden deze voorzieningen aangeboden en uitgevoerd?
- Voor welke doelgroepen bood het wijkgebouw voorzieningen?
- Wie waren de voornaamste bezoekers van het wijkgebouw?
- In welke buurt staat/ stond het wijkgebouw?
- Wat kenmerkt de buurt waar het wijkgebouw stond?
- Waarom is het wijkgebouw gesloten?

2. Een profielschets van de huidige 'Huizen van de wijk' in Ommoord, Centrum-West en Zuidwijk door middel van veldonderzoek en gesprekken met medewerkers en bezoekers van de 'Huizen van de wijk'. Daarbij proberen het volgende te weten te komen:

- Hoeveel 'Huizen van de Wijk' zijn er nu of komen er op korte termijn?
- Welke voorzieningen bieden de 'Huizen van de wijk'?
- Wie zijn de bezoekers van deze 'Huizen van de wijk'?
- Door wie worden de 'Huizen van de Wijk' gerund?
- In hoeverre zijn de 'Huizen van de wijk' bekend bij de bewoners van de wijk?

Conclusies en aanbevelingen

In hoeverre vangt een Huis van de Wijk de functie van een Wijkgebouw op?

Bij sluiting van een centraal wijkgebouw zal de beoogde opvang van activiteiten die er plaatsvinden door een Huis van de Wijk, bemoeilijkt worden door het eigen beleid van de gemeente. Primaire doelstelling voor het concept Huis van de Wijk is *bewonersparticipatie*. De activiteiten zijn een afgeleide daarvan. Als meest succesvolle resultaat wordt een volledig 'bewonersbedrijf' gezien. Het verenigingsleven lijkt hierbij out-of scope.

Dit in tegenstelling tot de functie van het wijkgebouw waar juist de *activiteiten* op het gebied van sport, cultuur en educatie centraal staan, die vooral door verenigingen, cursusaanbieders en de gemeentelijke dienst Sport & recreatie worden gecoördineerd. Ook de uitvoering draagt niet bij aan een kansrijke overname van wijkgebouwactiviteiten. Aan de uitgangspunten voor het Huis van de Wijk: centrale ligging, toegankelijk en laagdrempelig, wordt nauwelijks voldaan.

Conclusie: Het Huis van de Wijk zal slechts beperkt de functie van een wijkgebouw kunnen opvangen:

- Onvoldoende ruimte (geen grote zaal) en vaak geen geschikte locatie
- Minder professionele coördinatie (bewoners –met ondersteuning- versus verenigingen e.d.)
- Aanzienlijke verschillen tussen het huidige aanbod van wijkgebouw en Huis van de Wijk
- Geen focus op wijkgebouwactiviteiten bij het Huis van de Wijk

Wat zijn de belangrijkste gevolgen van sluiten wijkgebouw?

Hoofdpijnen

- Minder deelnemers aan activiteiten door verdwijnen van een centraal, laagdrempelig gebouw
- Verschraving van het aanbod door het verdwijnen van verenigingen en ander accent in programmering van Huis van de Wijk.

Aanbevelingen:

- Bekijk het open houden van nog niet gesloten wijkgebouwen als reële optie. Het aanbod van wijkvoorzieningen vanuit een vertrouwd centraal punt in de wijk werkt beter dan de uitgekilde Huis van de Wijk-variant.

- Faciliteer voldoende en blijvende professionele ondersteuning voor de Huizen van de Wijk
- Onderzoek of er voldoende kleine zalen zijn in Rotterdam die door amateurverenigingen gebruikt kunnen worden. Maak een overzicht van deze ruimtes dat gemakkelijk vindbaar is voor het verenigingsleven.
- Voordat een wijkgebouw sluit, moet er een helder en concreet plan liggen wat er verloren gaat bij de sluiting en hoe waardevolle zaken voor verenigingen en bewoners behouden kunnen blijven. Wees transparant over de reden van sluiting en betrek bewoners bij het sluitingsproces. Zorg wederom dat dit door een professional wordt begeleidt.
- Onderzoek of er bij de meer kleinschalige Huizen van de Wijk doelgroepen uit het oog worden verloren en wat daarvan het effect is op lange termijn. Wat ons betreft mag er meer specifieke aandacht uitgaan naar jongeren.

Vervolg: Geen

Werkgroep WMO

Looptijd : 12 maanden +

Status: nog in productie, wordt afgerond in 2017

Verantwoordelijke wethouder: dhr. De Jonge



Aanleiding: ongevraagd advies

De veranderingen van de AWBZ naar de WMO gaat niet zonder horten of stoten. Aanbieders en gebruikers moeten wennen aan nieuwe procedures.

Vraagstelling:

- Hoe bekend zijn de aanvraagprocedures voor en rechten op de WMO bij de Rotterdamse burger?
- Wat doet de gemeente om de bekendheid van de WMO te vergroten bij de burger die er gebruik van mag en kan maken?

Aanpak

In samenwerking met de Hogeschool Rotterdam is een plan van aanpak gemaakt. Op het moment van schrijven is dit nog niet vastgesteld.

Conclusies en aanbevelingen

Nog niet gereed op het moment van schrijven.

4. Communicatie

Om de bekendheid van het Burgerpanel te vergroten, hebben we de volgende kanalen gebruikt:

Facebook

De Facebookpagina is in 2016 actief onderhouden. We hebben gemiddeld twee keer per week een bericht gepubliceerd over de activiteiten van het Burgerpanel zelf of over berichten vanuit de gemeente die het werkveld van het Burgerpanel, dienstverlening, raken. Het aantal vrienden op Facebook is van 180 vrienden naar 272 gegroeid. De ambitie is om dit verder uit te breiden. Gemiddeld hadden we een berichtenbereik van 135. Facebook is het primaire nieuwskanaal van het Burgerpanel. De nieuwsrubriek van de website

Twitter

Facebook en Twitter zijn gekoppeld. Alles wat of Facebook wordt gepubliceerd, wordt automatisch ook via Twitter verspreid. Op Twitter hebben we bijna 2500 volgers. Gemiddeld publiceren we 2-3 keer per week een bericht op Twitter.

Website

De website van het Burgerpanel bevat alle basisinformatie zoals de aangeboden adviezen en reacties van B&W, een ledenpagina en contactinformatie.

Digitale vrienden

Sinds 2016 kan je een digitale vriend worden van het Burgerpanel. Rotterdammers kunnen zich inschrijven via de website door een e-mailadres en postcode op te geven. We vragen de 'digitale vrienden' een aantal keer per jaar mee te werken aan onze mini-enquêtes die we gebruiken ter ondersteuning van onze onderzoeken. We zien de 'digitale vrienden' als de achterban van het Burgerpanel. Hoe meer vrienden, hoe meer we in onze onderzoeken kunnen spreken namens 'de Rotterdammer'.

Mini-symposium 'dienstverlening 2020'

In oktober organiseerden we ter gelegenheid van ons 10-jarig bestaan en het 20-jarig bestaan van BeVeR een mini-symposium in de burgerzaal van het stadhuis. Het symposium werd geopend door wethouder Eerdmans. Frank Faber gaf een inleiding over de huidige maatstaven voor dienstverlening. Een Lagerhuisdebat tussen Burgerpanelleden en ambtenaren zorgde voor interessante verschillende opvattingen over kwaliteit van dienstverlening. Arie van der Krogt en Tim Hartog zorgden met muziek en stand-up comedy voor de nodige ontspanning en vrolijke noot. Het symposium werd bezocht door ongeveer 100 bezoekers bestaande uit burgers, Burgerpanelleden, ambtenaren, leden van gebiedscommissies en andere geïnteresseerden.

Contactambtenaren

Dit jaar is begonnen bij de start van een project direct contact op te nemen met een expert op het betreffende terrein; de contactambtenaar. De contactambtenaar fungeert als klankbord voordat het rapport aangeboden wordt aan de verantwoordelijk wethouder. Door samen te werken met contactambtenaren hoopt het Burgerpanel adviezen te geven die beter aansluiten op het beleid dat inmiddels is uitgezet of nog komen gaat.

5. Het Burgerpanel op pad

Met enige regelmaat wordt het Burgerpanel Rotterdam vanuit de gemeente gevraagd om incidenteel of op korte termijn zijn kennis en expertise te delen met betrekking tot beleids-gerelateerde onderwerpen. Ook vertegenwoordigen de leden het Burgerpanel tijdens verschillende stadsdebatten, lezingen en symposia. Hieronder een overzicht van onze uitstapjes.

Bijdrage rapport Rekenkamer Rotterdam

Op verzoek van de Rekenkamer Rotterdam zijn drie leden van het Burgerpanel de stadswinkels ingegaan om ervaringen van bezoekers te verzamelen. Deze quotes zijn door de Rekenkamer gebruikt in hun rapport 'geen krimp gegeven' over de bezuinigingen en de dienstverlening van de gemeente.

Jouw succes in de etalage

Een aantal keer per jaar presenteren ambtenaren van het cluster Stadsontwikkeling bijzondere innovatieve projecten aan hun collega's en aan het Burgerpanel. Drie leden van het panel treden dan op als juryleden. Zij zijn op dat moment ook klant van de gemeente. Criteria voor de beoordeling zijn:

- Wat is de inspraak(mogelijkheid) voor de Rotterdammer?
- Wordt de Rotterdammer hier blij van?

Ook in 2016 namen drie leden van het panel deel als jury bij 'jouw succes in de etalage'.

Bezoek aan RADAR

Op 15 februari werd het Burgerpanel uitgenodigd bij Radar. Beide partijen hebben gekeken of ze elkaar op enig punt kunnen versterken. Op het eerste gezicht lijken er niet veel overeenkomst tussen de werkvlakken van Radar en het Burgerpanel, maar beide organisaties zien het gesprek als een eerste kennismaking en wellicht dat er in de toekomst, afhankelijk van het onderwerp, ruimte is om samen te werken.

Brainstormsessie 'meer zeggenschap voor alle Rotterdammers'

Op dinsdag 21 juni hebben op verzoek van de gemeente 3 leden van het Burgerpanel deelgenomen aan een brainstormsessie over actieve betrokkenheid bij inspraak en participatie. Dit om de participatie onder burger te verbeteren. Uitkomsten

- Let op laag geletterden zonder internet etc.
- Spreek / schrijf normaal Nederlands. (geen ambtelijke teksten die vertaald moeten worden).
- Sluit aan bij het belang van de burger.
- Nu is de agenda van de ambtenaren leidend in plaats van de agenda / mogelijkheden van de burger. Timing bijeenkomsten (als de kinderen naar bed gebracht moeten worden etc) plaats van de bijeenkomsten (niet altijd in het wijkgebouw).
- Ga minder uit van wantrouwen en geef de burger vertrouwen, verwacht niet dat als je decennia kansarmen en afhankelijke burgers met wantrouwen benadert dat ze nu staan te springen om mee te mogen doen, de gemeente is eerder een bedreiging dan een partner.
- Manage de verwachtingen.

Symposium Vitaal Verkeer Rotterdam

Op 30 juni 2016 woonden vier leden van het Burgerpanel het symposium 'vitaal verkeer Rotterdam' bij. We blijven de ontwikkelingen in de stad m.b.t. verkeer op de voet volgen.

Bijeenkomst toekomst Kralingse bos

Op 29 september bezocht een lid van het Burgerpanel de bijeenkomst over de toekomst van het Kralingse bos, waarbij door middel van een brainstorm de wensen van de Rotterdammer werd geïnventariseerd. We blijven de ontwikkelingen op de voet volgen.

Kijken naar de binnenstad

Op 23 november 2016 vertegenwoordigde 1 lid het Burgerpanel op het Binnenstad-symposium 'kijken naar de binnenstad'. Ook deze ontwikkelingen blijven we op de voet volgen.