

BURGERPANEL ROTTERDAM

2006
2026

Tussen loket en leefwereld: twintig jaar ijveren voor de menselijke maat

De burger denkt mee

Veilige stad

Schone stad

Mobiele stad

Sociale stad

Groene stad

Communicatieve stad

Inclusieve stad

Inhoud

Voorwoord	3	Veilige stad is kwestie van kunnen én willen	25
Burgerpanel opgericht als stem van de Rotterdammers	4	Ineke Lambermont en Herman Groeneveld	28
Rotterdam zonder Burgerpanel? Dat kan toch niet!	6	Sylvia Lobbe en Marie Dicker	29
Waar blijft de deskundige stem van de burgers?	8	Foetsie was het geoormerkte geld voor armoedebestrijding	31
Elske Schreuder en Chris van de Graaf	8	Streetwise adviseren verdwijnt uit de Rotterdamse politiek	34
De burger denkt mee	9	Inburgeren: makkelijker kunnen we het niet maken	36
Een afscheid en vooral een mooi compliment	10	14 010: jarenlang de communicatiefrustratie	41
Het Burgerpanel Rotterdam in een oogopslag	11	Help oververhitte burgers afkoelen	44
Kees Corbet en Joshua van den Ham	12	De erfenis van twintig jaar onafhankelijk advies	49
Astrid van Dam en Bert de Jonge	13	Het Burgerpanel verdwijnt uit het straatbeeld	52
Wie past er straks op onze metrostations?	15	Zeventig Rotterdammers	54
Beleving als brug tussen burger en bestuur	18	Colofon	55
Richard Groot Kormelink en Ruud Schürmann	19		
Zwerfafval groeit door lachgas en statiegeldblik	20		



Twintig jaar Burgerpanel Rotterdam!

Wie waren de leden? Waar kwamen ze vandaan? Wat hebben ze gedaan?

Er is helaas geen archief van de eerste jaren van het panel, maar er zullen in de loop der jaren wel een paar honderd Rotterdammers lid zijn geweest. Ze kwamen uit alle delen van de stad, waren werkzaam of werkzaam geweest in veel verschillende beroepen. Enkele leden zijn vanaf het begin betrokken geweest en gebleven, met een nog altijd grote bevoegdheid en betrokkenheid bij onze stad.

Onze missie is in de jaren nooit veranderd: 'het panel levert een positieve bijdrage aan het leefklimaat van de stad met onafhankelijke onderzoeken naar de dienstverlening van de gemeente en de veiligheid in de stad, vanuit de beleving van de Rotterdammers.'

Die bijdrage hebben we op verschillende manier geleverd. Het meest in het oog springend zijn de adviezen. Dat zijn er ruim 130. Sommige thema's hebben we zelfs jarenlang gevolgd, zoals armoede, inburgering en communicatie met de burger. Dit leidde tot adviezen en vervolgadvisen. Maar we hebben ook meegedaan aan stadsdialogen, focusgroepen, seminars, participatietrajecten en oriënterende gesprekken met de gemeente en andere Rotterdamse belangenorganisaties.

Eerst zochten we de meeste onderwerpen zelf uit. Sinds we een grote groep digitale vrienden van het panel hebben, helpen ze ons door enquêtes in te vullen en onderwerpen aan te reiken. Sporadisch vroeg de gemeente ons om advies.

Hoewel we nog niet 'uitgepraat' zijn, houdt het panel dit jaar op te bestaan. Het was altijd afwachten of de gemeente weer geld kon vrijmaken voor ons. Maar vorig jaar bleek dat niet meer te kunnen. Het Burgerpanel krijgt geen subsidie meer vanaf 1 januari 2026.

Trekken we nu de deur dicht en gaan we naar huis? Ja, maar niet zonder een terugblik. In dit magazine lees je over onze activiteiten en wat onze inzet de stad en onszelf heeft opgeleverd.

Natuurlijk hebben we ook nog een laatste advies aan de gemeente. Dat lees je op pagina 51.

Sylvia Lobbe
Voorzitter Burgerpanel Rotterdam
Rotterdam, mei 2026

Burgerpanel opgericht als ‘stem van de Rotterdammers’

“De stad is van de mensen”, vindt Elske. Chris knikt instemmend en voegt eraan toe: “Ik ben altijd nieuwsgierig of de Rotterdammer zich gehoord voelt en vertrouwen heeft in de overheid.” Met zo’n instelling is het natuurlijk volstrekt logisch dat ze allebei van begin af aan lid waren van Burgerpanel Rotterdam. Als stem van de burger. Samen vertellen ze ronduit over de periode van oprichting van het Burgerpanel in 2006.

Het Burgerpanel was niet het eerste initiatief voor burgerparticipatie in Rotterdam. In 1996 werd Stichting BeVeR (Beter Veilig Rotterdam) ingericht op verzoek van burgemeester Peper. BeVeR adviseerde over de veiligheid in de stad en zou later opgaan in het Burgerpanel, samen met een aantal leden én gedachtengoed.

“In de jaren '90 hadden we ook het Kwaliteitspanel. Daar zaten onder meer vertegenwoordigers van vakbonden in. Dit panel oordeelde over de dienstverlening van de gemeente. Dat gebeurde vooral op basis van gesprekken met burgers, observaties en onze persoonlijke ervaringen”, legt Elske uit, die destijds lid was.

Gevraagde en ongevroagde adviezen

Het Kwaliteitspanel had zijn langste tijd gehad en in 2005 besloot het College van B&W het panel op te heffen. “We hebben expliciet gevraagd om een vervolg”, weet Elske nog. “Zeker omdat het belang van burgerparticipatie in die tijd flink aan het groeien was.” Die vraag kreeg gehoor. Aart Martin de Jong, opbouwwerker bij welzijnsorganisatie SONOR en onderdeel van het Kwaliteitspanel, speelde daarbij een cruciale rol. “Hij en zijn collega’s kregen de klus om de oprichting van een Burgerpanel te ondersteunen.”

Professioneler dan het Kwaliteitspanel

Samen definieerden Aart Martin en Elske het doel, het takenpakket en de werkwijze van het Burgerpanel. Dit werd daardoor professioneler dan het Kwaliteitspanel. “De bedoeling was dat we B&W elk jaar vier gevraagde en twee ongevroagde adviezen gaven om hun dienstverlening te verbeteren. Vooral de ongevroagde adviezen vond ik superbelangrijk”, benadrukt Elske. “Die kwamen vanuit ons. Vanuit de burger. We verwachtten bij de oprichting dat de gemeente ons plat zou bellen met adviesaanvragen. Nou, mooi niet! De gemeente heeft jarenlang nauwelijks adviezen aangevraagd. We deden dus vooral ongevroagde adviezen.”

Opstelten en Aboutaleb staan achter Burgerpanel

Toen het Burgerpanel in 2006 officieel werd opgericht, bestond het uit een tiental betrokken Rotterdammers. De opdracht van de gemeente luidde: onderzoek wat de Rotterdammer vindt van het beleid en de kwaliteit van onze dienstverlening in de breedste zin van het woord en in de hele stad. “Burgemeester Opstelten stond pal achter ons werk. Aboutaleb later ook. De gemeente zag zeker het nut van het Burgerpanel. We waren een soort Raad van Toezicht voor de gemeente, maar dan vrijwillig, dus ook lekker voordelig”, lacht Chris.

Het Burgerpanel was in feite de stem van de burger naar de gemeente. En soms ook andersom. Chris legt het uit. “Kijk, de gemeente voert diensten uit voor de burger. Als dat beter kan, dan mogen ze daar op gewezen worden. Dat deden wij, namens de burger. Maar we wezen net zo goed de burgers op hun eigen verantwoordelijkheden. Soms gooien mensen hun rotzooi op straat maar klagen wel over een vieze stad. Zo werkt het natuurlijk niet. Daar mag je ook wat van zeggen en dat deden we dan ook.”

Hatsikidee-aanpak

De eerste adviezen volgden snel na de oprichting. Bijvoorbeeld over de gebruiksvriendelijkheid van de website van de gemeente. “We deden ook onderzoek naar de Stadswinkels, waar burgers onder meer terecht konden voor hun paspoort en rijbewijs. De gemeente dacht dat die goed bekend en vindbaar waren, maar wij ontdekten dat dat akelig tegenviel”, herinnert Elske zich. “De onderwerpen en adviezen waar we aan werkten, waren altijd concreet, behapbaar en kortlopend. “Dus niet: ‘Hoe staat het met de algehele verlichting in de stad?’, maar: ‘Doen die lantarenpalen het wel?’ We waren echt van de hatsikidee-aanpak.”

Elske en Chris kijken met een warm gevoel terug op 20 jaar Burgerpanel. “We hebben altijd de energie van de oprichting weten vast te houden. En dat deden we samen met al die Rotterdammers die hun stad beter wilden maken. Het was geweldig leuk om te doen en bovendien hebben we vrienden voor het leven gemaakt.”

Het Burgerpanel was in feite de stem van de burger naar de gemeente.

Rotterdam zonder Burgerpanel? Dat kan toch niet!

Hoe het Burgerpanel Rotterdam zich in 20 jaar ontwikkelde? We vragen het oud-voorzitter Herman en huidig voorzitter Sylvia, die allebei gezegend zijn met een gezonde bemoeizucht en een groot hart voor Rotterdam.

Hoe zit het met dat grote hart voor Rotterdam?

Herman: "Iets in deze stad houdt mij hier. Wat dat precies is? Het rauwe randje. Het hart op de tong. De inzet van Rotterdammers voor hun stad. Ik heb gewoon iets met de stad én de burgers."

Sylvia: "Voor mij is het de ruimte. Het grote, het veranderlijke, de opbouw die eigenlijk nog steeds bezig is. Daar hou ik van."

Hoe werden jullie voorzitter?

Herman: "In 2013 hoorde ik voor het eerst over het Burgerpanel Rotterdam en besloot lid te worden. Naar Gerania kijken kon altijd nog. Twee jaar later kreeg ik de vraag of ik voorzitter wilde worden. Dat wilde ik wel. Je wordt dan gedwongen om met meer afstand te kijken naar de ideeën van de leden. Door hun enthousiasme en betrokkenheid bij de stad schiet het soms alle kanten op. Als voorzitter moet je zorgen dat onze adviezen uiteindelijk relevant, concreet en behapbaar zijn. Voor de gemeente en onszelf."

Sylvia: "Via Herman kwam ik in 2017 bij het Burgerpanel. De diversiteit aan onderwerpen die hier op tafel kwamen, sprak me enorm aan. Die brede blik is er altijd geweest. Ik hou daarvan. In 2019 werd ik penningmeester en toen Herman in 2022 stopte als voorzitter, nam ik het van hem over."

“Om meer impact te kunnen maken, zijn we de adviezen gestructureerder, praktischer en bondiger gaan schrijven.”

20 jaar Burgerpanel. Wat is er in die tijd veranderd?

Herman: "In het begin pakte het panel veel te grote meeslepende projecten op met veel te grote werkgroepen. En om burgers naar hun mening te vragen over verschillende onderwerpen, gingen we de markt op met enquêteformulieren. Door de jaren heen zijn we dat allemaal steeds professioneler gaan aanpakken."

Sylvia: "Dat klopt. In 2016 hebben we het digitale panel opgezet. Ineens konden we online een enquête uitzetten onder ruim 600 vrienden van ons panel. Veel efficiënter en het leverde meer relevante informatie op. Ook de adviezen werden anders. Die waren in het begin veel te dik en eindigden vaak ongelezen in het ronde archief. Om onze invloed te versterken, zijn we gestructureerder, praktischer en bondiger gaan schrijven. Ook veroverden we steeds vaker een plek aan tafel bij projectleiders of hoge ambtenaren van de gemeente. Zo konden we namens de burger al vroegtijdig meedenken over projecten om de dienstverlening in de stad te verbeteren. Dat was echt winst."

Aan welke wapenfeiten hebben jullie mooie herinneringen?

Herman: "Onze vasthoudendheid bij de OV-schouw. Geen eenmalig advies, maar elk jaar opnieuw. En de Japanse duizendknoop. Dit venijnige onkruid is een sluipmoordenaar die door heel Rotterdam kruipt. Hij gaat dwars door muren heen van huizen en gebouwen die het op

den duur zelfs kunnen begeven. We hebben het zaadje geplant door dit grote probleem onder de aandacht te brengen van de gemeente."

Sylvia: "Ik denk aan 14 010, het telefoonnummer van de gemeente voor alle burgers met vragen en meldingen. Dat nummer werd bemand door mensen met afstand tot de arbeidsmarkt. Geweldig initiatief, maar die mensen zaten er nog



Liefdevolle betrokkenheid bij Rotterdam, de stad die nooit af is, met rauwe randjes, en inwoners die hun hart op de tong dragen.

geen twee jaar en moesten dan weer weg. Tja, zo bouw je geen kennis op om burgers goed te kunnen helpen. Daar werd echt niemand beter van. Nu zijn de medewerkers in dienst bij de gemeente. Ook is er een database met vragen en antwoorden waar ze gebruik van kunnen maken. Mooie verbeteringen waar we met onze adviezen aan hebben bijgedragen."

Wat doet het einde van het Burgerpanel met jullie?

Sylvia: "Twee jaar geleden hoorde ik dat we moesten stoppen. Bezuinigingen. Omdat ik van de generatie stakingen en bezettingen ben, schreef ik acuut een

zienswijze, een krachtige protestbrief met de strekking: Rotterdam zonder Burgerpanel? Dat kan toch niet! Dat leverde ons twee jaar extra budget, maar nu stopt het toch echt."

Herman: "Als ik een laatste advies mag geven: een luis in de pels is goed om je dienstverlening te toetsen. Burgerparticipatie in zo'n onafhankelijke vorm als ons Burgerpanel, dat moet je toch willen als gemeente? Gooi dat niet weg."

“Een luis in de pels is goed om je dienstverlening te toetsen. Burgerparticipatie in zo’n onafhankelijke vorm als ons Burgerpanel, dat moet je toch willen als gemeente? Gooi dat niet weg.”

2006 Geparkeerde fietsen

2007 Horeca afval

2007 Groen

2008 Adviesnotitie groen

2006 Stadswinkel

2007 Fiets parkeren

2007 Opgeruimd

2008 Bouwput

2008 De klachtentelefoon

2008 Gastvrij

2009 Bakens

2009 Cameratoezicht

2008 Begrijpelijk taal

2008 Bijzondere bijstand

2009 Wij willen wonen

2009 Schouwen

Elske Schreuder

Waar blijft de deskundige stem van de burgers?

Zelfs vóór de oprichting was ik al lid van het Burgerpanel. Dit is namelijk de geprofessionaliseerde versie van het eerdere Kwaliteitspanel waar ik als fanatiek participerende burger natuurlijk bij moest zijn. Het werk was vooral heel leuk. We kozen samen thema's en schreven adviezen die de juiste balans zochten, niet te vaag, maar ook niet te kleinschalig.

Natuurlijk kregen we te maken met de bekende reflexen van wethouders: 'Het kan niet want het kan niet', 'Doen we al' of 'Te duur'. Maar we hebben ook beleid kunnen bijsturen. Zeker in samenhang met actiegroepen, de RET, Fietzersbond of studenten.

Het advies over hittestress vond ik erg interessant, net als de creatieve workshop 'Hoe maak je 'm aantrekkelijk?' over vuilcontainers en 'Wel-of-geen camera-toezicht in de straat?'. Over die laatste: de meeste bewoners hadden geen idee en het maakte geen verschil voor hun veiligheidsgevoel.

En nu? Waar blijft de deskundige stem van de burgers? Wijkraden noch Gemeentepiler zijn goede instrumenten. Moeten we niet naar onafhankelijke 'Tafels' toe? Groepen burgers die zelf hun agenda bepalen, beschikken over een stevig mandaat en bovendien professioneel gefaciliteerd worden.



Chris van de Graaf

Van liefde voor de stad naar krachtige adviezen

Mijn betrokkenheid bij het Burgerpanel Rotterdam had te maken met mijn liefde voor Rotterdam. Maar dat niet alleen. Ik had ook de wens om iets voor mijn stad te betekenen. Dus toen mij werd gevraagd om vrijwillig adviseur te worden, hoefde ik daar niet lang over na te denken. Ik leerde zelfstandig onderzoek doen, scherpe vragen stellen en heldere, krachtige adviezen geven aan het gemeentebestuur.

Met trots kijk ik terug op de twintig jaren waarin we samen veel hebben bereikt. Het Burgerpanel stopt, maar de ervaringen, de ontmoetingen en het vertrouwen in de kracht van de Rotterdammer neem ik mee naar de toekomst.

BURGERPARTICIPATIE

De burger denkt mee

De officiële missie van het Burgerpanel Rotterdam is om een positieve bijdrage te leveren aan het leefklimaat van de stad door het uitvoeren van onafhankelijke onderzoeken naar de gemeentelijke dienstverlening en veiligheid, vanuit de beleving van de Rotterdammer zelf.

1. Selectie van onderwerpen
Elk jaar kiezen de leden thema's tijdens plenaire vergaderingen.

2. Formering van werkgroepen
Vrijwilligers buigen zich in werkgroepen over de onderzoeksthema's.

3. Onderzoeksmethodieken

- Schouwen
- Wat de Vrienden van het Burgerpanel ons vertellen
- Straatgesprekken
- Deskresearch
- Gesprekken met gemeenteambtenaren

4. Afstemming met de gemeente
Overleg met contactambtenaren zorgt voor korte lijnen met de gemeente.

6. Presentatie en opvolging
Het advies wordt aangeboden aan de verantwoordelijke wethouder. Aanvankelijk was een reactietermijn van 6 weken afgesproken, later verruimd tot 8 weken.

5. Opstellen adviesrapport
Conclusies trekken, aanbevelingen formuleren en beknopt SMART adviesrapport schrijven.



Onafhankelijke onderzoeken



Veiligheid



Verbonden met de stad

2009 BEVER top 5

2010 Groene Buitenruimte

2010 Schouwen

2011 Het Loket

2009 Woorden en daden

2010 Klachtmeldingssysteem

2010 Architectuur

2011 Bestrating

2011 Stadsburgerschap

2011 Regelgeving

2011 Burgerinitiatief

2011 1e lustrum

2011 E-participatie

2012 Metrostations

Een afscheid en vooral een mooi compliment

Twintig jaar lang heeft het Burgerpanel Rotterdam gedaan wat een stad als de onze hard nodig heeft: niet langs de zijlijn roepen, maar met de voeten in de klei meedenken over hoe Rotterdam beter functioneert.

Dat is van grote waarde. Want een stad bestuur je niet alleen vanuit het stadhuis. Je hebt betrokken Rotterdammers nodig. Mensen die kijken, luisteren, doorvragen en soms gewoon zeggen: "jongens, dit werkt niet."

Het Burgerpanel heeft die rol twintig jaar lang met overtuiging vervuld. Met meer dan 130 adviezen over dienstverlening, veiligheid, buitenruimte, mobiliteit, communicatie en participatie — soms op verzoek van het stadsbestuur, soms op eigen initiatief — liet het panel zien waar het in de praktijk wringt. Niet vanuit theorie, maar vanuit de dagelijkse werkelijkheid van de stad.

Wat ik altijd sterk heb gevonden aan het Burgerpanel, is dat er op straatniveau werd gekeken. Letterlijk. Van schouwen op metrostations en in de buitenruimte tot adviezen over verkeersstromen, rattenoverlast, toegankelijkheid en openbare voorzieningen. Onderwerpen waar Rotterdammers iedere dag mee te maken hebben.

En ja, als ik één rapport eruit moet lichten, dan is het toch "Iedereen moet...", beter bekend als de "zeiknota", over het tekort aan openbare toiletten in de stad. Niet alleen vanwege de titel, maar omdat het een typisch Rotterdams rapport was: direct, praktisch en zonder gêne. Openbare toiletten lijken misschien een klein onderwerp, tot je beseft dat het gaat over toegankelijkheid, gastvrijheid en veiligheid.

Niet ieder advies kan altijd één op één worden overgenomen, maar alle adviezen worden wel altijd serieus genomen. Soms zichtbaar in aangepast beleid, soms doordat problemen eindelijk de aandacht krijgen die ze verdienen.

Ook vandaag blijft die betrokkenheid onmisbaar. Rotterdam kent inmiddels wijk- en dorpsraden die een belangrijke rol spelen in het contact tussen bewoners en bestuur. Maar de gedachte blijft dezelfde: een sterke stad bouw je samen met Rotterdammers die zich uitspreken en verantwoordelijkheid nemen voor hun omgeving.

Daarom verdient het Burgerpanel niet alleen een afscheid, maar vooral een groot compliment. Twintig jaar inzet, betrokkenheid en vasthoudendheid hebben bijgedragen aan een beter Rotterdam.

En daar mag de stad trots op zijn.

Robert Simons

Wethouder Haven, Economie, Horeca, Bestuur en Financiën



Wethouder Simons neemt een advies van het Burgerpanel in ontvangst.



Het Burgerpanel Rotterdam in een oogopslag

Wie de afgelopen jaren de adviezen van het Burgerpanel Rotterdam heeft gevolgd, ziet een rode draad van betrokkenheid, nuchterheid en Rotterdamse daadkracht. Onze wordcloud vangt die essentie in één beeld. Woorden als 'gemeente', 'advies' en 'burger' vormen de kern, maar het zijn de specifieke thema's daaromheen die het echte verhaal van de stad vertellen.

Van de jaarlijkse metroschouw tot de strijd tegen lachgasoverlast, het panel zat bovenop de dossiers die de Rotterdammer direct raakten. De visualisatie laat zien dat we niet alleen praatten over abstract beleid, maar juist over de tastbare buitenruimte. Denk

aan fietsparkeren bij de Coolsingel, de toegankelijkheid van stadswinkels en het begrijpelijk maken van ambtelijke taal.

Het Burgerpanel fungeerde als de kritische sparring-partner die vroeg: "Wordt de Rotterdammer hier blij van?" Die focus op de wensen en behoeften van de burger, gecombineerd met creatieve oplossingen voor de stad, maakte dat adviezen over duurzaamheid en zorg geen stoffige rapporten bleven, maar puntige analyses met reële actiepunten werden. Deze wolk is dan ook meer dan een verzameling termen, het is een weerspiegeling van twintig jaar meedenken, observeren, analyseren en adviseren voor een fijnere stad.

Kees Corbet

Steeds meer een betrokken Rotterdammer

Het Burgerpanel Rotterdam begon voor mij als een maatschappelijke stage vanuit mijn werkgever, maar het groeide al snel uit tot veel meer. Ik kwam terecht bij een club betrokken Rotterdammers met een warm hart voor de stad. Er werd gesproken over onderwerpen waar ik als burger niet eerder bij stil had gestaan. Openbare toiletten, de vernieuwde stoep op de Coolsingel en 14 010: allemaal zaken waar ik in het verleden argeloos langs liep en me nu ineens als vrijwilliger een mening over vormde.



Het lidmaatschap bracht me in contact met beleidsambtenaren die zeer betrokken waren bij hun beleidsterrein en vaak weinig tot geen gehoor kregen vanuit de politiek. Dat kijkje in de keuken van de gemeente zorgde ervoor dat ik steeds meer een betrokken Rotterdammer werd. Ik kreeg zelfs een hotline met 14 010/MeldR.

Vooraf de focus op armoedebestrijding die we met Warm Rotterdam hebben opgepakt, en het symposium over de Koele Stad, hebben mijn blik veranderd. Ik kijk nu met andere ogen naar mijn eigen stad.

Astrid van Dam

Thema's Burgerpanel waren voor mij belangrijk

Ik woon in Hoogvliet, waar ik anderhalf jaar lid was van 'Buurt bestuurt'. Omdat we daar vaak bleven hangen in dezelfde discussies en er zelden resultaat werd geboekt, zocht ik iets anders. Mijn keuze viel op het Burgerpanel, omdat de leden een kritische blik werpen op de onderwerpen die er voor mij echt toe doen.

Eén van de dingen waar ik me sterk voor maak, is een nette woonomgeving. Als container-adoptant houd ik een oogje in het zeil bij twee ondergrondse afvalcontainers. Ik zorg dat het rondom de containers netjes blijft en grijp in als een

vastzittende vuilniszak de vulopening blokkeert. Een ander thema dat mij na aan het hart ligt, is overlast. Beide onderwerpen kwamen in het panel regelmatig aan de orde.

Ik sloot me aan bij een werkgroep die zich boog over de overlast van verkeersaso's. Dat was een zinvolle ervaring, zeker door de directe contacten met beleidsmedewerkers van de gemeente. Hoewel ik me door flink wat ambtelijke stukken moest worstelen, heb ik er ontzettend veel van opgestoken.

Joshua van den Ham

Een soort van werkelijke tegenmacht

Ik werd ooit lid van het Burgerpanel, omdat ik het leuk vind om de kwaliteit van de werkzaamheden van de gemeente te onderzoeken en te testen. Met als doel: de gemeente en de Rotterdammer beter laten samenwerken. Ik heb geleerd hoe zulke onderzoeken in hun werk gaan en hoe je de verbinding met de overheid opzoekt, al bleek dat in de praktijk nog best lastig.

Met trots denk ik terug aan ons onderzoek naar armoede en de vraag of de aanpak van de gemeente wel effectief genoeg is.

De conclusie van de gemeente was dat ze voldoende doet, maar wie om zich heen kijkt, ziet een andere realiteit.

Rotterdam gaat een toegewijde groep mensen missen die het functioneren van de stad kritisch tegen het licht houdt namens de bewoners. Een soort van werkelijke tegenmacht. We zien vaker dat meerdere lagen in ons politieke landschap dit beginnen te missen. Daardoor worden hele rare ideeën soms gewoon doorgezet.



Bert de Jonge

Meebouwen aan een beter Rotterdam

Net toen ik vlak voor mijn pensionering dacht 'Wat ga ik met mijn vrije tijd doen?', zag ik in de Havenloods een advertentie van het Burgerpanel Rotterdam. Het panel zocht stadsgenoten die de dienstverlening van de gemeente wilden verbeteren door kritisch mee te denken. Dat sprak me direct aan.

Ik heb in verschillende werkgroepen gezeten, waaronder 'Openbare toiletten', 'Communicatie van de gemeente richting de burgers' en de 'OV-schouw' voor de RET. Het lidmaatschap bracht mij in contact met verschillende instanties en beleidsambtenaren van de gemeente. Het opende mijn ogen, ik leerde met een kritische blik te kijken naar beleidskeuzes en de uitvoering ervan die het reilen en zeilen in de Rotterdamse samenleving beïnvloeden.

Ik ben er trots op dat ik heb meegewerkt aan de realisatie van nieuwe openbare toiletten en het beoordelen van de hygiëne en veiligheid van metro-, tram- en bushaltes.

Helaas verstomt ons tegengeluid. Met het opdoeken van het Burgerpanel raakt de gemeente de scherpe blik van een groep enthousiaste Rotterdammers kwijt.

**Mobiele stad****Veilige stad****Schone stad**

Wie past er straks op onze metrostations?

“Liften bij metrostations stinken vaak naar pis”, is een ergernis die panelleden Bert en Kees delen. “Maar dat is nooit het enige probleem,” stelt Kees. “De verlichting laat het regelmatig afweten, betonrot vreet aan de muren en fietsen blokkeren de uitgang.” Dit, en nog veel meer, zag Burgerpanel Rotterdam met eigen ogen tijdens de jaarlijkse OV-schouw. Sinds 2012 trokken panelleden met checklists langs metrostations. Ze keken, fotografeerden, noteerden, adviseerden en – het belangrijkste! – ze zorgden dat er wat veranderde.



Sinds 2012 trokken panelleden met checklists langs metrostations. Ze keken, fotografeerden, noteerden, adviseerden.

BeVeR beoordeelde de metrostations al langer op veiligheid. In 2012 besloot Burgerpanel Rotterdam het breder aan te pakken. “We gingen ook kijken naar zaken als hygiëne, bereikbaarheid en de ruimte rond stations”, vertelt Kees. “We keken met andere ogen naar metrostations dan de gemeente of de RET. Wij keken met de ogen van de burger. Dan zie je andere dingen.”

Onze schouw werd steeds professioneler

De eerste schouw was nog vrijblijvend. Panelleden bezochten individueel een paar stations, maakten wat foto's en schreven een verslag. “Door de jaren heen zijn we georganiseerder in teams en met uitgebreide checklists gaan werken”, zegt Bert. “Verlichting, rolstoelvriendelijkheid, vuilnisbakken, bewegwijzering, AED's, toiletten. We checkten het allemaal. Onze schouw werd steeds professioneler.”

Professioneel schouwen

Het werd zo professioneel dat een team van vier tot zes leden met militaire precisie alle stations van een complete metrolijn meepakten. Van Capelsebrug naar Spijkenisse bijvoorbeeld. “Soms deden we

dat overdag. Soms juist 's avonds. Als het buiten donker is, krijg je een totaal ander beeld van de veiligheid”, legt Kees uit.

“Ik herinner me dat we in Hoogvliet uitstapten op een verlaten station. Het was al donker en rondom het station was nauwelijks verlichting en er lagen

gemeentegrond. We zagen de bladeren zo naar binnen wapperen. Bovendien struikelden we daar over fietsen. “Wie doet hier nou iets aan?”, vroegen ze de schoonmaker. Hij antwoordde: “Niemand. Hierbinnen is het van de RET, mijn terrein dus. De buitenruimte is de verantwoordelijkheid van Stadsbeheer, maar zij doen

“Echt schrijnend was de staat van station Maashaven in 2019. Dramatisch. Oostblok-achtig.”

overall fietsen. Vrouwen beleven veiligheid dan echt anders dan mannen. Zeker 's avonds. Daarom gingen we bewust op pad met een gemixt team van vrouwen en mannen.”

Bladeren en bureaucratie

Tijdens een schouw op Oostplein leerden Kees en Bert dat binnen en buiten het station twee aparte werelden zijn. “Een RET-schoonmaker stond herfstbladeren op te ruimen op de trap van het station. Wij stonden bovenaan de trap, net op

daar niets aan.” Kees en Bert belden naar Stadsbeheer en de bladeren werden meteen opgeruimd.

Oostblok-achtig station opgeknapt

Echt schrijnend was de staat van station Maashaven in 2019. “Dramatisch. Oostblok-achtig”, herinnert Bert zich. “Een slecht visitekaartje voor Rotterdam en zo hebben we dat ook gerapporteerd aan de gemeente.” Dat maakte indruk. Verlichting werd aangepast, muren geveerd en



Wij keken met de ogen van de burger. Dan zie je andere dingen.

betonrot aangepakt. “Misschien kwam dit niet allemaal door ons advies, maar we hebben zeker invloed gehad.”

Doorbraak met de RET

De invloed van het Burgerpanel werd steeds groter. De doorbraak kwam met Linda Boot, sinds 2024 directeur van de RET. Het jaar daarop ging ze mee tijdens een schouw. “Ze keek ineens niet meer met RET-ogen maar met onze ogen naar de stations”, zegt Bert. “Dat was een eyeopener voor haar en ze stelde onze inzet echt op prijs. Ze verdiepte zich in onze adviezen en er werd iets mee gedaan.”

En nu?

Vanaf het moment dat begonnen werd met schouwen, in 2013, bouwde het Burgerpanel een breed netwerk op met de gemeente, de RET, Metrocov en jongerenadviesraad Young010. “Samen zorgden we voor een goed beeld van de metrostations en zorgden we dat zaken echt

werden aangepakt,” zegt Bert. Die impact bleef niet onopgemerkt. Toen Linda Boot hoorde dat het Burgerpanel ging stoppen, schrok ze dan ook. Ze vroeg de leden zelfs of ze het werk op persoonlijke titel wilden doorzetten. “Nou, ze kan ons altijd bellen met een goed plan!” lacht Kees. Toch

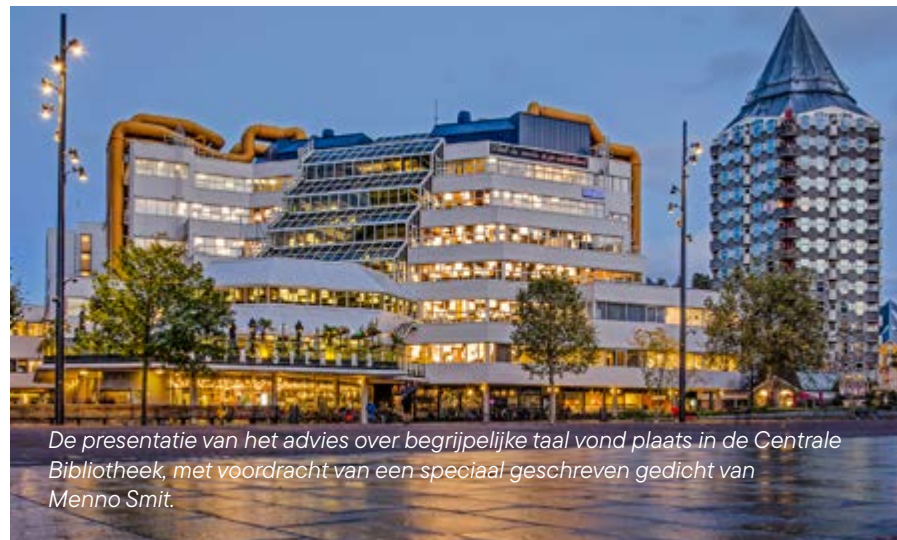
blijft de fundamentele vraag boven de markt hangen: “Wie gaat nu de schouw in Rotterdam doen? Al is het maar één keer per jaar. Het is belangrijk voor de veiligheid van iedereen die met het OV reist”.



“Wie neemt de schouw van het Burgerpanel over? Het is belangrijk voor de veiligheid van iedereen die met het OV reist in Rotterdam.”

Beleving als brug tussen burger en bestuur

Het Burgerpanel Rotterdam bracht een aantal keren de adviezen op een creatieve en levendige manier onder de aandacht. Hier zijn de meest opvallende en memorabele presentaties uit de geschiedenis van het panel:



De presentatie van het advies over begrijpelijke taal vond plaats in de Centrale Bibliotheek, met voordracht van een speciaal geschreven gedicht van Menno Smit.

2011: Het Theaterstuk 'Tabé Rosé!'

Voor het onderzoek naar knellende regelgeving bij buurtfeestjes besloot de werkgroep de resultaten niet alleen op papier te zetten, maar om te vormen tot een soort theaterstuk. Hierin werden situaties uit de dagelijkse praktijk nagespeeld en gefilmd om de wethouder direct te laten zien wat de knelpunten waren van het beleid. Deze film werd vertoond tijdens een grote conferentie.

2007: Panelleden als Acteurs voor 'Hoe ik mijn fiets stal'

In plaats van enkel de problemen met fietsparkeren te beschrijven, maakten de panelleden een film waarin zij

zelf als acteurs optraden. Hiermee maakten ze lastige en onhandige situaties op beeldende wijze duidelijk aan wethouder Baljeu.

2007: Groene gesprekken in het Arboretum

De presentatie van het rapport 'GroenGroen' vond plaats op 1 juli 2007 in het Arboretum Trompenburg. Het panel presenteerde aan wethouder Bolsius een 'Virtuele Wandeling' en droeg herkenbare Burgerpanel-bodywarmers om de professionele uitstraling te versterken.

2009: Mondiale Voetafdruk in het Museum

Het advies over klimaatverandering werd op 7 oktober 2009 gepresenteerd aan wethouder Rik Grashoff in het Natuurhistorisch Museum Rotterdam. Tijdens deze memorabele bijeenkomst berekenden de aanwezige ambtenaren en panelleden gezamenlijk hun eigen 'Mondiale Voetafdruk' om het onderwerp direct tastbaar te maken.

2010: Wmo-presentatie met Indisch Buffet

De presentatie van het onderzoek naar de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), getiteld 'Lappendeken met rafelrandjes', vond plaats in het revalidatiecentrum Rijndam. Na de officiële overhandiging aan wethouder Korrie Louwes werd de middag afgesloten met een gezamenlijk Indisch buffet, wat zorgde voor een informele afsluiting van een serieus onderwerp.

2008: Poëtisch advies in de Bibliotheek

Bij de presentatie van het advies over begrijpelijke taal ('Als u begrijpt wat de gemeente bedoelt') in de Centrale Bibliotheek, werd een speciaal geschreven gedicht van dichter Menno Smit voorgedragen aan wethouder Baljeu om de boodschap kracht bij te zetten.

Richard Groot Kormelink

De burger als sluitpost

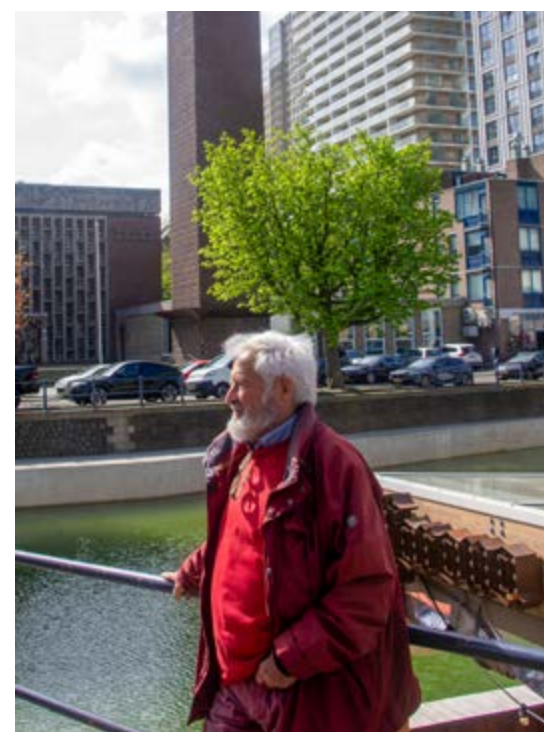
Vorig jaar zocht ik een maatschappelijk zinvolle activiteit, passend bij mijn interesses en vaardigheden. Het Burgerpanel sprak me meteen aan: samen onderzoeken hoe processen werken, hoe het beter kan en hoe je de dienstverlening van de gemeente kunt bijsturen. Belangrijk, want naar mijn idee hebben burgers geen reële inspraak.

Mijn panelervaring bevestigt helaas mijn gedachte. Ik zie scherper hoe het bestuurlijke systeem structureel tekortschiet. De gemeente functioneert als een concern dat het liefst samenwerkt met machtige

partijen als de bouwlobby en het Havenbedrijf. De burger is klant, geen partner, wordt het laatst gehoord en telt het minst mee.

Toch heb ik het samenwerken aan de adviesprojecten verkeersaso's en cohousing als waardevol ervaren. Ik ga de open gesprekken, de zorgvuldige adviezen en vooral de betrokken mensen missen.

En de nieuwe opzet van burgerparticipatie in Rotterdam? De gemeente ziet burgerinbreng vooral als vinkjes zetten. Burgers hebben geen macht om meebeslissing af te dwingen. Geen kracht zonder macht.



Ruud Schürmann

Van liefde voor de stad naar krachtige adviezen

Het was toeval dat ik jaren geleden een babbel had met een Burgerpanellid en werd meegezogen door deze groep bevlogen lieden met hart voor de stad. Je laten meevoeren in discussies om vervolgens met een helder idee te komen, was telkens weer uitdagend. Ik was dan ook jarenlang niet weg te branden. Het kijkje dat ik in de keuken van deze stad mocht nemen, gun ik meer burgers.

In al die jaren zijn allerhande onderwerpen gepasseerd. Of

ik als lid van het Burgerpanel wijzer ben geworden? Dat weet ik niet. En trots? Dat ben je pas als de ontvanger van ons resultaat ermee wegloopt. Zoals dat gebeurde bij ons advies over leegkomende kerken. Daar was tot die tijd nauwelijks aandacht voor. Pas als het huidige versnipperde ambtelijke apparaat weer op orde is, rijst misschien het inzicht dat al die bescheiden adviezen van het Burgerpanel toch van grote waarde waren voor het leefklimaat van Groot Rotterdam.

2012 Bordenjungle

2012 Bezuiniging

2012 Fietsverkeer

2012 Ontposting

2012 Veiligheidsindex 2012

2013 Gemeentelijk zorgpakket

2013 Huur van sportverenigingen

2014 Het kunststof!! Afvalbeleid...

2014 Zonnestadion

2014 Afsluiting Maastunnel

2013 Toezichthouders

2014 Fietsplezier

2015 Stadswinkels

2015 Aantrekkelijke stad

Schone stad

Zwerfafval groeit door lachgas en statiegeldblik

Veel burgers pleuren hun afval gewoon op straat, want de gemeente ruimt het toch wel op... denken ze. In de afgelopen twintig jaar gaf het Burgerpanel regelmatig advies over zwerfafval. Hoe complex dit probleem is, blijkt wel uit twee recente adviezen over lachgasafval en statiegeldkoorts. Panelleden Ruud en Daan weten daar veel van.



Er is een zwerfafvalprobleem ontstaan, met veel schade aan vuilnisbakken, door de invoering van statiegeld op kleine petflesjes en blikjes.



"Het begon met kleine glimmende patronen die ik in de goot zag liggen", herinnert Ruud zich.

"Als ik mijn hond uitlaat, zie ik overal rommel liggen. Elke ochtend weer en het lijkt wel alsof het de laatste jaren toeneemt", vertelt Ruud. Hij zag ook dat lachgasafval een steeds groter probleem werd.

Opruimen kost een miljoen per jaar

"Het begon met kleine glimmende patronen die ik in de goot zag liggen", herinnert Ruud zich. "Ik moest mij laten vertellen dat dat lachgasafval was. Later zag je steeds meer van die grote geel-zwarte containers op straat. Dat begon wel echt op te vallen."

Voor het Burgerpanel was dat het moment om er werk van te maken. "We vroegen de gemeente of het lachgasafval hun aandacht had. Dat bleek het geval. Ze hebben lachgasafval het etiket 'gevaarlijk

afval' gegeven. Er was een bedrijf ingeschakeld om rond te rijden in een gepantserde auto en het op te ruimen. Dat kostte vreselijk veel geld. Ongeveer een miljoen per jaar."

Geef voorlichting

Uit een enquête onder de vrienden van het Burgerpanel bleek dat lachgasafval ook hen was opgevallen, maar dat er weinig bekend was over het opruimen en de risico's. Het advies was daarom simpel: "Geef voorlichting. Maak Rotterdammers bewust van het afval, het gevaar ervan

en vertel wat ze ermee moeten doen. En om het wegwerpgedrag van de gebruikers te beïnvloeden, adviseerden we om gedragswetenschappers te betrekken en influencers in te zetten. Dat heeft wat tijd nodig, maar uiteindelijk wordt het minder. We hebben dit ook gezien met peuken en kauwgum op straat."

Ruud heeft het idee dat het lachgasafval al wat is afgenomen. "Of dat door ons advies komt, kan ik niet hard maken. Maar de gemeente heeft ons advies in elk geval serieus genomen."

"Om wegwerpgedrag van lachgasgebruikers te beïnvloeden, adviseerden we de inzet van gedragswetenschappers en influencers."



De statiegeldkoorts kost ons miljoenen, voor opruimen van de extra troep op straat en herstellen van de kapotgetrokken vuilnisbakken.

Statiegeldkoorts

Een ander zwerfafvalprobleem ontstond door de invoering van statiegeld op kleine petflesjes en blikjes. Dit zorgde voor statiegeldkoorts. Overal zag je opengescheurde vuilniszakken en opengebroken vuilnisbakken omdat mensen op zoek waren naar weggegooid statiegeld voor wat extra inkomsten. Daan wist dat Amsterdam al langer in zijn maag zat met deze vorm van zwerfafval. "In Rotterdam was het niet veel beter. Omdat ik de gemeente niet kon betrappen op een doortastend optreden tegen dit probleem, leek mij dat een mooie aanleiding om er als Burgerpanel in te duiken."

"Eerlijk is eerlijk, de gemeente had wel iets ondernomen", gaat Daan verder. "Ze hadden speciale statiegeldbakken neergezet waar mensen flesjes en blikjes in konden gooien. Statiegeldjagers konden

deze er dan makkelijk uit halen zonder rotzooi te maken. Dit idee was gekopieerd van Amsterdam. Maar net als daar, waren ook hier de bakken te klein. Bovendien waren ze alsnog binnen twee weken gesloopt. Geen blijvende oplossing, dus", zegt Daan.

Waardevol of waardeloos?

Voor het Burgerpanel was het lastig om de gemeente een eenduidig advies te geven. "Ten eerste pleitten we voor een lobby om het statiegeld te verhogen. Dit motiveert mensen om naar een officieel inzamelpunt te gaan in plaats van de blikjes weg te gooien. Tegelijk motiveert het ook statiegeldjagers om extra moeite doen voor hun inkomsten en nog meer vuilnisbakken en -zakken open te rukken. Daarom pleitten we ten tweede voor een bak waarin flesjes en blikjes direct vernietigd worden. Dan heeft het ook geen zin meer om te jagen."

Het Burgerpanel heeft beide opties in het advies opgenomen. "Maak je statiegeld waardevol of waardeloos? Beide opties kunnen een oplossing zijn. Het is aan de gemeente om te kiezen welke kant ze op willen. Het is in elk geval duidelijk dat niets doen en speciale statiegeldbakken het probleem niet oplossen. Bovendien kost het dan miljoenen om het extra zwerfafval op te ruimen en kapotte vuilnisbakken te vervangen."

Hardnekkig probleem

Zwerfafval blijft een hardnekkig probleem. Niet voor niets heeft het Burgerpanel er vaker onderzoek naar gedaan en advies over gegeven. "Het maakt ons niet uit wie er uiteindelijk goede sier maakt met onze adviezen", zegt Ruud, "als het maar succes heeft voor de stad en de Rotterdammers."

2015 De Boodschappentas

2015 Buurtbeleving

2016 Schouw metrostations AED

2016 Zelfredzaamheid

2017 Wmo

2017 Iedereen moet

2017 Waterbewust Rotterdam

2015 Zustersteden Rotterdam

2016 Opkomst gemeenteraadsverkiezingen

2016 Cameratoezicht

2016 Ontevreden over 14 010

2017 Klimaat

2017 Metrostations avondschouw



Veilige stad

Veilige stad is kwestie van kunnen én willen

Elke politieke partij heeft het onderwerp ‘Veiligheid’ bovenaan zijn prioriteitenlijst staan. Soms wil de gemeente die veiligheid verbeteren, maar kán ze het niet. En soms kán de gemeente de veiligheid verbeteren, maar wil ze het niet.

De gemeente hield vast aan de Stop-app waar je dus niets aan hebt, als je écht hulp nodig hebt.



In de Havenloods las Sylvia over de app VeiligSamen. Deze was ontwikkeld door een man nadat zijn zus op straat werd geïntimideerd.

Ondanks alle plannen werd het probleem steeds groter. "Als de gemeente ergens maatregelen nam, verplaatsten de aso's zich naar een andere wijk", legt Richard uit. "Een waterbedeffect: druk je op de ene plek, dan kijken ze uit naar een andere plek."

“We voelden hun frustratie”

In 2025 zocht het Burgerpanel opnieuw de gemeente op om te horen hoe het ging met de aanpak van het aso-gedrag. "We merkten aan alles dat ze het probleem zeker zagen en maatregelen wilden nemen, maar ze werden juridisch beperkt", zegt Richard. "De geluidsflitsers waar wij sterk voorstander van zijn om aso's te kunnen aanpakken, mochten bijvoorbeeld niet worden geplaatst vanwege juridische en landelijke restricties. De ambtenaren waren zeer betrokken en gemotiveerd om de problemen aan te pakken, maar werden beperkt in de mogelijkheden door diverse randvoorwaarden. We voelden hun frustratie."

Duidelijk serieus genomen

Toch kwam er beweging. In het tweede advies noemde het Burgerpanel opnieuw de geluidsflitsers. "Of we hier een zaadje mee hebben geplant of niet, maar niet veel later kwam de gemeente toch met die flitsers", vertelt Richard. "Daarnaast adviseerden we om het melden van geluidsoverlast via de

“Je krijgt op een presenteerblaadje een gratis advies over een app die burgers veel meer veiligheid biedt. Waarom doe je daar niets mee?”

MeldR-app makkelijker te maken en ook dat gebeurde."

"Uiteindelijk is er een gedragsverandering nodig en dat kan wel even duren", vult Sylvia aan. "We zijn duidelijk serieus genomen door de gemeente en ze waardeerden ons meedenken."

De app die er niet kwam

Hoe anders was de reactie op het advies over de VeiligSamen-app. Sylvia legt uit wat er aan de hand was: "We stuitten op het probleem van de bestaande Stop-app. Hiermee kun je een melding doen bij de gemeente als je je niet veilig voelt. Na zo'n melding word je bedankt en krijg je te horen dat je binnen zoveel weken een reactie krijgt. Daar heb je dus geen fluit aan, want het kwaad is dan al geschied."

In de Havenloods las ze over de app VeiligSamen. Deze was ontwikkeld door een man nadat zijn zus op straat werd geïntimideerd. "Ik heb die app meteen bekeken en merkte dat die vernuftig in elkaar zat. En heel belangrijk: er zit een grote HELP-knop op. Als je daarop drukt, gaat er meteen een melding naar de politie. En daarnaast gaat er een melding naar de dichtstbijzijnde persoon die de app op zijn telefoon heeft dat er vlakbij iemand in gevaar is."

Maar niet altijd serieus genomen...

Het Burgerpanel stuurde een enthousiast advies naar de gemeente met de oproep om de VeiligSamen-app te omarmen, hem op te nemen in hun veiligheidsprogramma en om burgers te vragen de app massaal vrijwillig te gaan gebruiken." Dat leverde een nogal teleurstellende reactie van de gemeente op. Ze kwamen terug met een lijst bezwaren waarom ze er niets mee gingen doen. Ook na contact met de ontwikkelaar, die openstond voor wensen

van de gemeente, bleef die laatste weigeren mee te werken. Het meest positieve aan de reactie? Ze bleven de VeiligSamen-app volgen. "We voelden ons deze keer totaal niet serieus genomen. De gemeente hield vast aan de Stop-app waar je dus niets aan hebt, als je écht hulp nodig hebt."

Richard vat samen waarom hij dat niet vat: "Als je de politieke partijprogramma's leest, staat veiligheid bij iedereen bovenaan. Vervolgens krijg je op een presenteerblaadje een gratis advies over een app die burgers veel meer veiligheid biedt. Waarom doe je daar niets mee?"



Op het Noordereiland is overlast van 'showrijders'. Op vrijdag- en zaterdagavond is het Noordereiland alleen toegankelijk voor auto's met een ontheffing.

2017 Vliegen met inspraak?

2017 Er gaat een belletje rinkelen

2017 010-garage in de etalage

2017 Code rood voor groene sloper

2018 Gelijk oversteken

2018 Duurzaam wonen

2017 Verder van huis ?

2017 Werkzaamheden Coolsingel

2017 Nieuwe ondergrondse vuilcontainer

2018 Rat in de stad

2018 De Luchtsingel

2018 Fietsparkeren, onze zorg

Ineke Lambermont

De gemeente van de andere kant ontdekken

Na ruim 25 jaar als directiesecretaresse bij gemeentediensten te hebben gewerkt, ging ik vervroegd met pensioen. Het leek me een mooi moment om de gemeente eens van de andere kant te ontdekken.

Het lidmaatschap heeft mij veel gebracht. Ik vond het belangrijk om de gemeentelijke brieven voor de bewoners eenvoudiger te maken. Ook de schouw van de metro was altijd weer mooi om te doen. De samenwerking met de ambtenaren verliep meestal goed, hoewel we ook af en toe tegen enige starheid aanliepen. En erg interessant was de samenwerking met Sanitronic om openbare toiletten te realiseren.

Rotterdam gaat het gezonde verstand van het Burgerpanel missen. Dat vind ik jammer, want dat was toch wel echt onze kracht.



Herman Groeneveld

We waren altijd compleet onafhankelijk

Tijdens mijn zoektocht naar een zinvolle vrijwilligersbaan stuitte ik op het Burgerpanel. Ik besloot lid te worden en daar heb ik nooit spijt van gehad. Integendeel! Het gaf me veel voldoening om bij te dragen aan zaken die ertoe doen voor de gewone Rotterdammer. Zoals onze aandacht voor digibeten die via allerlei apps en websites maar hun weg moeten vinden in de gemeentelijke bureaucratische wereld. En het op de agenda krijgen van de Japanse duizendknoop, een plant die een steeds groter gevaar werd voor bouwwerken door de hele stad.

Nu het Burgerpanel stopt, gaat Rotterdam een adviesorgaan missen dat geen enkele belangengroep of idealistische stroming vertegenwoordigt. We waren altijd compleet onafhankelijk. En wat ik ga missen? Ik ga de onderzoeken en adviezen missen die we deden, net als de gesprekken die we met elkaar voerden. En tja, als geboren bobo ga ik zeker ook mijn bestuursfunctie in het panel missen.

Sylvia Lobbe

Niet klagen maar meedenken

Toen mij gevraagd werd of het Burgerpanel Rotterdam iets voor mij was, heb ik meteen de website bezocht. De enorme variatie aan adviezen sprak me meteen aan.

Als lid werd ik geïnspireerd door de samenwerking met andere leden van het panel. En ook door de gesprekken met mensen van andere organisaties in de stad en met ambtenaren van de gemeente. Samen met hen heb ik me verdiept in allerlei onderwerpen, zoals



inburgering, communicatie, veiligheid en burgerparticipatie. Allemaal thema's die we meerdere jaren gevolgd hebben.

Als talenmens heb ik me nadrukkelijk bemoeid met het formuleren van onze adviezen. Ze moesten kort, leesbaar, eenduidig en controleerbaar zijn. Hiermee

gaven we meteen het goede voorbeeld aan de gemeente.

Dankzij het Burgerpanel weet ik veel beter wat er speelt in de stad. In plaats van klagen over van alles, denk ik vooral na over wat ikzelf kan doen om het beter te maken voor de burger.

Marie Dicker

Het einde van een onafhankelijke stem

Tijdens mijn studie aan de Vrije Universiteit Brussel organiseerde ik regelmatig evenementen over brede maatschappelijke vraagstukken. Datzelfde deed ik voor kleinere universiteitsbrede vraagstukken, zoals dierproeven en seksisme binnen studiekringen.

Terug in Rotterdam miste ik een plek waar de discussie over onze maatschappij centraal staat. Die plek vond ik bij het

Burgerpanel. Met leden die met liefde naar de stad kijken, maar zich ook durven uit te spreken als het misgaat. Geheel onafhankelijk, zonder politieke kleur of dubbele agenda.

Veel Rotterdammers wantrouwen de overheid en dus ook de gemeente, een gevoel dat ik helaas deel. Het Burgerpanel had een mooie rol in de wederopbouw van dat vertrouwen kunnen hebben. Het

was namelijk een van de weinige organisaties die de gemeente echt onafhankelijk adviseerde, zonder belemmerende kaders of voorgekookte antwoorden vanuit het stadhuis. Gewoon een groep actieve burgers die zich betrokken voelt en durft te benoemen wat zij ziet. Daarnaar luisteren, is waar vertrouwen begint. Spijtig dat dit platform van actieve inwoners noodgedwongen ophoudt te bestaan.

2019 Bij de les

2019 Metrostations

2019 De Klijnsmagelden

2019 Zwerfafval

2019 Bestrating nieuwe Coolsingel

2019 Onderhoud van straten

2019 Station Maashaven

2020 Regelgeving in coronatijd

2020 Armoede onder kinderen

2020 Schonere stad

2020 Gasvrij wonen

2020 Taalbeleid inburgeren

2020 Fietsparkeren Coolsingel



De Klijnsmagelden waren bedoeld voor kinderen die leefden in armoede om onder meer schoolspullen van te kopen of sportcontributie te betalen.

Sociale stad

Foetsie was het geormerkte geld voor armoedebestrijding

Het Burgerpanel gaf de gemeente regelmatig advies over armoedebestrijding. Dat bleek altijd ingewikkeld, want de gemeente heeft daarin meestal zelf geen regierol en laat het over aan andere partijen. Daarnaast droeg een stroperige, ondoorzichtige en afhoudende bureaucratie bij aan de complexiteit.

Rijks­geld voor armoede­bestrijding ging naar de algemene reserves. En werd gebruikt om de gemeente­begroting sluitend te maken.

Panelleden Herman en Kees lichten in een dubbelinterview toe dat het Burgerpanel zich daardoor niet liet afschrikken. Het panel beet zich vast in de dossiers van de Voedselbank en de Armoedeplatforms, met als pijnlijk dieptepunt de kwestie rond de Klijnsmagelden.

Absoluut geen zuivere koffie

De Klijnsmagelden-controverse speelde in 2017. In dat jaar kreeg Rotterdam 6 miljoen euro van toenmalig staatssecretaris Jetta Klijnsma. Dit zogenoemde

‘geoomerkte geld’ was bedoeld voor maar liefst 28.000 kinderen die leefden in armoede om bijvoorbeeld schoolspullen van te kopen of sportcontributie te betalen. Het Burgerpanel wilde graag weten hoe de gemeente dat geld over deze kinderen had verdeeld.

“Dat werd een helse zoektocht waarbij vele ambtelijke deuren ineens dichtsloegen. Antwoorden kregen we niet”, herinnert Kees zich. Uiteindelijk kwam het Burgerpanel erachter dat

het geld naar de algemene reserves ging. Vanuit daar werd het besteed aan andere dingen dan waarvoor het daadwerkelijk bedoeld was. “Absoluut geen zuivere koffie”, zegt Herman nog altijd zichtbaar ontdaan.

Het is schandalig wat er gebeurde

Het Burgerpanel schreef een stevige brief naar de wethouder, die in zijn reactie daarop omtrekkende bewegingen maakte. Herman en Kees wilden dit thema het liefst aan de grote klok hangen. “Maar daar zijn we niet voor opgericht. Wij voeren geen politiek en zijn geen actiegroep. We zijn er om advies te geven aan B&W. Niet meer, niet minder.”

Dit dossier heeft hen echt pijn gedaan. “Het is schandalig wat er gebeurde, maar we hebben er bewust voor gekozen om het binnen de kaders van het Burgerpanel te houden”, zegt Kees.

De kinderen hadden er recht op

Het onrecht openbaren in de pers mocht dan geen optie zijn, maar het panel riep het stadsbestuur wel opnieuw ter verantwoording. Kees: “We wezen het bestuur er nogmaals dringend op dat het om geoomerkt geld ging dat in een bodemloze put was verdwenen. Dus het kwam niet ten goede aan de kinderen die het ‘t hardst nodig hadden om mee te kunnen doen op school of bij een sportclub. Financiële hulp waar ze zelfs recht op hadden.” Ook al weet Herman dat de gemeente bijvoorbeeld ook een sportfonds heeft waar gezinnen steun kunnen krijgen, “maar geoomerkt geld wegsuizen en daar niet eerlijk over zijn, dat kan gewoon niet.”

De lelijke kant van de politiek

Voor Kees is het onderwerp Klijnsmagelden nog altijd een open



Veel mensen moesten na het opheffen van de Voedselbank in hun wijk een heel stuk reizen naar één van die vier locaties in een andere wijk.

wond. “Omdat we geen politiek bedrijven, hebben we het ook niet onder de aandacht gebracht bij de gemeenteraad. Maar het had de gemeenteraad gesierd als hij er eerder zelf achter was gekomen. Uiteindelijk doorzag de raad de boekhoudkundige truc. De linkerflank verweet het college dat het “over de rug van arme kinderen” de gemeente­begroting sluitend maakte. Omdat de coalitie een meerderheid had, bleef het bestuur in het zadel. De verantwoording bleef beperkt tot een fel debat zonder directe politieke consequenties voor de zittende wethouders. Herman: “Dit was en is nog steeds heel pijnlijk. De politiek heeft zich van de lelijkste kant laten zien en dat schaadt het vertrouwen.”

Voedselbank ver van huis

Het centrale probleem bij armoedeonderwerpen is volgens Kees dat de gemeente meestal zelf geen regierol heeft. “Bij afval is er een eigen dienst die het ophaalt.

Bij armoede stelt de gemeente geld ter beschikking aan bijvoorbeeld initiatieven in de wijk en die mogen het gaan regelen. Als er problemen zijn, mogen ze het ook zelf oplossen.”

Het gebrek aan regie is een structureel probleem dat door de jaren heen zichtbaar blijft. Zoals in 2023, toen de Voedselbank van 30 lokale uitgiftepunten naar vier centrale supermarkten ging. Veel mensen moesten na het opheffen van de Voedselbank in hun eigen wijk ineens een heel stuk reizen naar één van die vier locaties in een andere wijk. “Maar daar hadden ze geen geld voor, dus konden ze er niet heen. Als Burgerpanel adviseerden we onder andere om de wijkbus meer speelruimte te geven. Die mag officieel de eigen wijk niet uit, maar na ons advies mag dat wel, zodat mensen alsnog van en naar een voedselbank kunnen worden gebracht in een andere wijk.”

Armoede is meerkoppig monster

Ook ontbrak de regie van de gemeente volledig bij de Armoedeplatforms waar burgers terecht kunnen met hun vragen. In 2024 besloot het Burgerpanel op zoek te gaan naar die platforms. Dat werd een flinke speurtocht. “Het bleken er acht te zijn, verspreid over de stad. Die werden niet centraal aangestuurd, onderling kennisdelen deden ze niet en elk platform werkte op zijn eigen manier”, ontdekte Kees. “De gemeente moet dit toch veel beter faciliteren en coördineren? Op de Coolingsel hebben ze hun mond vol van armoede­bestrijding omdat het zo lekker scoort, maar concreet doen ze niets. Ja, armoede is een lastig meerkoppig monster, maar de gemeente pakt het zelf niet aan.”

“Het is schandalig wat er gebeurde, maar we hebben er bewust voor gekozen om het binnen de kaders van het Burgerpanel te houden.”



Geoomerkt geld werd niet besteed aan de kinderen die het ‘t hardst nodig hebben om mee te kunnen doen op school of bij een sportclub.

Streetwise adviseren verdwijnt uit de Rotterdamse politiek



Rob Beek is één van de ruim 600 vrienden van het Burgerpanel. Zijn hele carrière werkte hij op het snijvlak tussen ambtenaren, bestuur en burger. "Ik wilde het nooit óver mensen hebben, maar iets samen mét mensen doen. Ik geloof oprecht in gemeenschapelijkheid in onze samenleving."

"Het panel bood de gemeente een waardevolle spiegel om af en toe eens in te kijken."

Datzelfde geldt voor het Burgerpanel, dus het is niet zo gek dat Rob zich hier als vriend bij aansloot. Dat daar nu een eind aan komt, vindt hij onbegrijpelijk. "De gemeente had met het Burgerpanel twintig jaar lang een waardevolle spiegel om af en toe eens in te kijken. Die spiegel zetten ze nu aan de kant en dat is écht een gemis."

Dicht bij de dagelijkse belevingswereld

Rob steunde het Burgerpanel in de keuze van onderwerpen dicht bij de dagelijkse belevingswereld van Rotterdammers. Daarnaast vulde hij regelmatig enquêtes in over onderwerpen waar het panel mee bezig was. "Het panel deed zo vaak mogelijk een beroep op de kennis en kunde van de vrienden. Met mijn bestuurlijke achtergrond en ervaring met een groot aantal beleidsvelden, kon ik daaraan een bijdrage leveren. En vrienden werden betrokken bij het opstellen van adviezen om aan te geven of ze voldoende rijp waren om naar de wethouder te sturen."

Overeenkomst en onderscheid

Rob zit zelf in de Wijkraad Hillegersberg. De raad geeft adviezen aan de gemeente vanuit het perspectief van de burger, de winkelier, de lokale ondernemer, verenigingen en instellingen. Bijvoorbeeld over het behoud van de tram, de uitvoering van het parkeerbeleid, het opruimen van weesfietsen en het zwerfafval. Daar zit een duidelijke overlap met het Burgerpanel, maar er is ook een belangrijk verschil.

"De wijkraad heeft een opdracht als gekozen orgaan om participatie van bewoners bij beleid en uitvoering te realiseren, en is er primair voor en vanuit de eigen wijk. Het Burgerpanel is compleet onafhankelijk en zet zich in voor de hele stad vanuit de zorg voor en het belang van de publieke opinie. Het reilen en zeilen van de samenleving als geheel is het vertrekpunt om van daaruit aan te geven hoe het bestuur en de ambtelijke organisatie daaraan positief kunnen bijdragen."

Streetwise

Rob legt uit wat het Burgerpanel in hun aanpak zo uniek maakt. "Ze doen zelfstandig in korte tijd onderzoek, analyseren de uitkomst en brengen advies uit over onderwerpen die spelen onder de Rotterdammers. Hun adviezen zijn niet doorspekt van wetenschappelijke onderbouwingen. Naast voldoende ratio en aandacht voor checks-and-balances, laten ze ook hun onderbuik meepraten. Dat maakt het panel meer streetwise. Bovendien zijn hun adviezen steeds compacter en praktischer geworden. Dat werkt beter in het contact met het college en de gemeenteraad. De adviezen leveren directe aangrijpingspunten op voor de dag van morgen."

Échte participatie

Het Burgerpanel is volgens Rob meer dan een participatievinkje voor de gemeente. "Het draagt bij aan échte participatie, omdat zij onderwerpsgewijs ophalen wat er echt speelt onder de burgers. De burger is het uitgangspunt, niet het beleid

of de uitvoering. Ook al is de kennis van burgers over bepaalde onderwerpen soms beperkt, de breed opgehaalde meningen geven wel goed het sentiment weer. Het Burgerpanel is uitstekend in staat gebleken om dat te vertalen naar een inhoudelijk, concreet advies over wat goed is voor de stad en haar bewoners. Dit krijg je echt niet voor elkaar met het organiseren van inspraakavonden."

"Ik begrijp het echt niet"

Met het stoppen van het Burgerpanel raakt de gemeente een waardevolle en onafhankelijke spiegel kwijt. "Eerlijk gezegd zie ik geen logisch motief om dit initiatief na twintig jaar stop te zetten. Ten eerste kost het de gemeente zeker niet veel geld. De leden van het panel doen hun werk vrijwillig, hoewel je dat niet zou denken als je ziet hoe betrokken en grondig ze het elke keer weer aanpakken.

Ook veroorzaken de adviezen geen problemen. Ze zijn kritisch, dat klopt, maar dat lijkt me juist goed. Het Burgerpanel is geen actiegroep die alleen maar de kont tegen de krib gooit en overal 'nee' tegen roept. Ze kijken hoe dingen anders en beter kunnen. Dat is meedenken in oplossingen over hoe de gemeente het voor de burger beter kan doen. Dat gaat de gemeente nu allemaal missen. Ik begrijp het echt niet."

"Eerlijk gezegd zie ik geen logisch motief om dit initiatief na twintig jaar stop te zetten."

Inclusieve stad

Inburgeren: makkelijker kunnen we het niet maken

Burgerpanel-voorzitter Sylvia geeft al jaren taalles aan mensen met een migratieachtergrond. “Ze komen overal vandaan. Soms hoor ik vreselijke verhalen uit hun verleden waar je je niets bij kunt voorstellen.” Op een dag kwam één van hen naar de les met een brief van de gemeente. De strekking: als ze nog een keer niet kwam opdagen voor een examen, dan werd haar uitkering gekort. “De brief was superingewikkeld. Niet te begrijpen. Ik liet hem lezen door ons Burgerpanel en we waren het er unaniem over eens: dit kan toch niet! Dit schreeuwt om een advies.”

Taal is niet het enige probleem waar nieuwe medeburgers tegenaanlopen.

In 2018 adviseerde het Burgerpanel de gemeente over het belang van taal als onderdeel van het inburgeringsproces. "Daar was veel te weinig aandacht voor. De focus lag vooral op werk om mee te kunnen doen in de maatschappij", zegt Sylvia. "Ons standpunt: zonder taal, geen kans! Integreren is veel meer dan werken. Het spreken van de taal is cruciaal om echt te kunnen inburgeren."

Informele taallessen

Omdat het inburgeringsproces geen officiële taak van de gemeente was, veranderde er weinig. Tot 2022. Toen ging de Wet Inburgering in en daarmee was de gemeente ineens wél verantwoorde-lijk voor inburgering van nieuwkomers. "Echter, alleen voor statushouders vanaf 2022. Daarmee vielen veel mensen met een migratieachtergrond maar zonder inburgeringsverplichting buiten de boot. Zij kregen dus ook geen taallessen aangeboden. Daarom adviseerden wij de gemeente om informele taallessen aan te bieden via de Huizen van de Wijk. Die

hadden namelijk officieel de taak om de formele taallessen te verzorgen. Het is een kleine stap om informele lessen daar onderdeel van te maken."

Successen

Het Burgerpanel voerde meerdere gesprekken met de gemeente over het belang van taalverwerving en oogstte wat successen. "Zo wierpen we op dat een ambtenaar wel moet begrijpen wat het

En er gebeurde meer. Omdat er een wild-groei van taalopleidingen was ontstaan en de gemeente nu verantwoordelijk werd, maakte de gemeente een lijst van taalscholen die de juiste kwaliteit konden bieden. "Iedereen die taalles mocht volgen, kon een school van die lijst kiezen. Wel zo makkelijk voor deze mensen en de gemeente had er meteen veel beter zicht op."

“Het kwam de gemeente organisatorisch niet lekker uit. Dat noem ik een staaltje denken vanuit de gemeente in plaats van de burger vooropzetten.”

betekent als Nederlands je tweede taal is. En dat het daarom slim is om een pool van mensen te hebben die daar zelf ervaring mee hebben." Dit zijn de zogenoemde ervaringsdeskundigen en die groep kwam er inderdaad.

Toch blijft er nog genoeg frustratie. "Onlangs zaten we weer met nieuwe beleidsmedewerkers en die wisten niets over het informele taalonderwijs", zegt oud-voorzitter en panellid Herman. "Dan begin je telkens weer van voren af aan."



Het Burgerpanel voerde meerdere gesprekken met de gemeente over het belang van taalverwerving.



Inburgering is een taai traject, maar het Burgerpanel heeft het nooit opgegeven.

Eén loket ontbreekt nog steeds

Taal is niet het enige probleem waar nieuwe medeburgers tegenaanlopen. Voor het regelen van een woning, een opleiding en inkomsten moeten ze langs verschillende loketten bij de gemeente. "Dat is voor een Rotterdammer al niet te doen, laat staan voor een status-houder die de taal nog niet spreekt", zegt Sylvia. Het advies van het Burgerpanel was simpel: wijs één persoon aan als aanspreekpunt voor de statushouder. En geef hem of haar armslag om achter de schermen met andere ambtenaren alles te regelen namens de nieuwe burger. Eén loket dus.

De gemeente reageerde positief, maar "toen we een jaar later weer op bezoek gingen, was er niets veranderd", vertelt Herman. "Het kwam ze organisatorisch

“Nog regelmatig komen mensen naar mijn taalles met een brief om te vragen: Wat staat hier?”

niet lekker uit. Dat noem ik een staaltje denken vanuit de gemeente in plaats van de burger vooropzetten. Mensen moeten dus nog steeds langs al die loketten om dingen geregeld te krijgen. Als ze überhaupt al weten waar ze moeten zijn en waar ze recht op hebben."

Taai traject

"Het proces van inburgering verloopt nog steeds moeizaam", zucht Sylvia. "Nog regelmatig komen mensen naar mijn taalles met een brief om te vragen: Wat staat hier? Wat moet ik doen? Waar moet

ik heen? Natuurlijk help ik ze dan, maar dit lijkt me niet de goede weg. Al was het maar omdat deze mensen gestrest raken vanwege hun verleden."

Herman is overtuigd dat het anders kan. "Als je het aan de voorkant centraal regelt, voorkom je veel problemen die je in de toekomst moet oplossen. Het zou mij niet verbazen als het oplossen van die ellende achteraf veel meer geld kost. Inburgering is een taai traject, maar het Burgerpanel heeft het nooit opgegeven."

- 2020 Doorverbinden
- 2021 Nieuwe parkeervisie
- 2021 Laadpaal 010
- 2021 Fietscoaches

- 2021 Apps lust of last ?
- 2022 Studentenhuisvesting
- 2022 Metrostation op Zuid

- 2020 Rotterdam loopt
- 2021 Nieuw Hofplein
- 2021 Mantelzorgers ontzorgen

- 2022 Een hobbelige (op)rit
- 2022 Aso-gedrag in het verkeer
- 2022 Gasloos wonen

A photograph of three call center operators in profile, wearing headsets, looking towards the right. The woman in the foreground is in sharp focus, while the others are blurred in the background.

Communicatieve stad

14 010: jarenlang dé communicatie- frustratie

Elk jaar kregen de 'Vrienden' van het Burgerpanel de vraag welke onderwerpen zij onderzocht wilden zien. Jarenlang stond het informatienummer 14 010 stijf op 1. Dit nummer, waar burgers terecht kunnen met vragen en meldingen, dreef mensen tot wanhoop. In 2016 pakte het panel dit nummer beet en liet deze communicatiefrustratie niet meer los tot het beter werd.

In 2017 besloot het Burgerpanel nog wat dieper te graven naar het slechte imago van 14 010 en kwam met concrete adviezen.



Na een melding over bijvoorbeeld zwerfafval, kreeg je meteen de reactie dat het was afgehandeld. Maar daarmee was het afval nog niet opgeruimd.

Bijna de helft van de bellers kreeg bij 14 010 geen antwoord op hun vraag. En een derde was ontevreden over de klantvriendelijkheid. Toen het Burgerpanel er onderzoek naar ging doen, ontdekte ze waarom. "Er zaten mensen die in de bijstand zaten en een leerwerktraject volgden. Mooi initiatief, maar ze hadden totaal geen kennis van zaken. Ze konden dus ook geen antwoorden geven op de vragen die ze kregen", legt panellid en voormalig voorzitter Herman uit. "Na precies 23 maanden moesten ze weer weg, want 24 maanden werken betekende een vast contract en daar wilde de gemeente niet aan. Dus als ze net wat kennis hadden om burgers wél te kunnen helpen, werden ze vervangen door iemand die weer van voren af aan moest beginnen. Dat schiet natuurlijk voor geen meter op."

“Dat de dienstverlening van 14 010 in de eerste lijn verbeterde, is een belangrijke vooruitgang voor de burger. We hebben dus best wat bereikt.”

Wethouder herkent klachten niet

Nadat het Burgerpanel deze eerste bevindingen deelde, liet de wethouder weten zich er niet in te herkennen. Zijn eigen ervaringen waren veel positiever en hij nodigde het Burgerpanel uit op het callcenter om zelf te komen kijken hoe goed het werkte.

Panellid Ineke herinnert zich dat bezoek nog goed. "Ik werd naast een gedreven jongen gezet om mee te kijken. Hij deed zijn werk uitstekend. Hij zag het echt als een opstap naar een vaste baan. Ik was onder de indruk, maar heel eerlijk, hij was wel de enige die het zo serieus aanpakte."

Concrete adviezen voor verbetering

In 2017 besloot het Burgerpanel nog

wat dieper te graven naar het slechte imago van 14 010 en kwam met concrete adviezen om de dienstverlening te verbeteren. Bijvoorbeeld: Check of de beller het antwoord begrepen heeft. Voer per vraag een casenummer zodat de beller er makkelijk op kan terugkomen. Stop met het vragen naar BSN-nummers als dat niet nodig is.

Stapjes vooruit

Na het tweede advies bezocht het panel opnieuw het callcenter. "Er waren zeker wat dingen verbeterd", zegt Herman. "Inmiddels werkte er een vaste groep mensen, er was iemand op de achtergrond beschikbaar met veel kennis en de medewerkers volgden een vast belscript tijdens de gesprekken en nog belangrijker; er werd een databank met veelgestelde vragen en antwoorden opgebouwd."

Daarmee waren niet alle problemen opgelost. "Als 14 010 een vraag van een burger doorzet naar bijvoorbeeld de dienst Werk & Inkomen, dan wil dat niet zeggen dat die dienst je meteen helpt", zegt Herman. "In die tweede lijn kan het behoorlijk stroperig zijn, waardoor mensen lang moeten wachten op een antwoord. Maar dat de dienstverlening van 14 010 in de eerste lijn verbeterde, is een belangrijke vooruitgang voor de burger. We hebben dus best wat bereikt."

De rotzooi lag nog gewoon op straat

Het Burgerpanel ontdekte nog een ander probleem. "Na een melding over bijvoorbeeld zwerfafval, kreeg je meteen de reactie dat het was afgehandeld", zegt Sylvia. "Dat betekende niets meer dan dat de melding was doorgegeven aan de verantwoordelijke dienst om het op te ruimen. Voor de melder was er nog helemaal niets afgehandeld, want die rotzooi lag nog gewoon op straat."

Meer dan alleen de telefoon

Naast 14 010 heeft de burger meer manieren om te communiceren met de gemeente. Zoals is er de MeldR-app, waarmee mensen meldingen kunnen doen van dingen die ze op straat zien en waar de gemeente wat mee moet. "We mochten meedenken met de ontwikkeling van de app", laat Herman weten. "Net zoals we de gebruiksvriendelijkheid mochten testen van de website voor het aanvragen van een paspoort of vergunning voor een dakkapel. We zijn daarin echt serieus genomen."

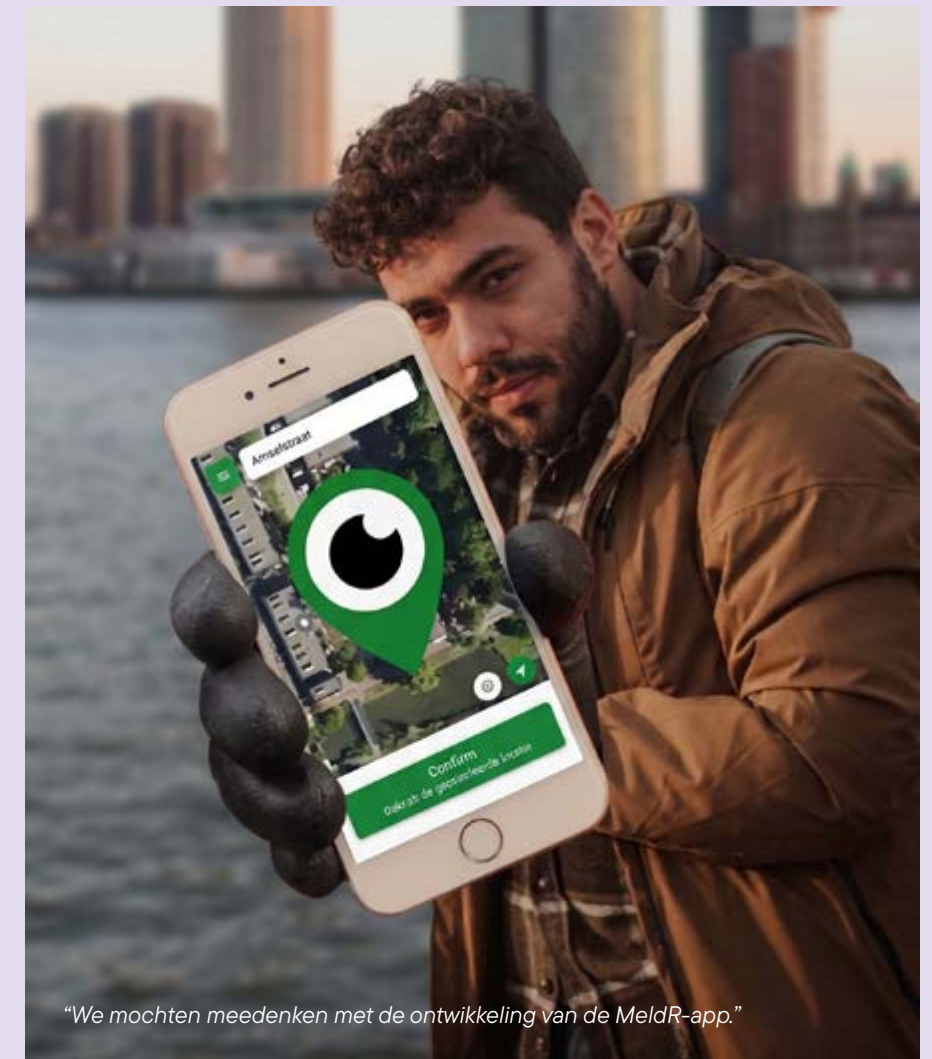
Heldere gewone mensentaal

Datzelfde geldt voor de adviezen van het Burgerpanel over de communicatie over de buitenruimte, bijvoorbeeld bij wegwerkzaamheden. "De gemeente plaatste dan braaf een advertentie in de Havenloods, maar dat leest natuurlijk

geen kip", weet Ineke. "We adviseerden om bewonersbrieven huis-aan-huis te verspreiden. Dat gebeurt nu ook, en zelfs steeds vaker in begrijpelijke taal. Ook hebben we voor de gemeente 'makkelijke' brieven gemaakt, met heldere gewone-mensentaal. Dan snappen mensen het meteen en bereik je het meest."

"De communicatie is op meerdere fronten echt wel verbeterd", is Hermans conclusie. "Langzaam maar zeker hebben we met onze adviezen duwtjes in de juiste richting gegeven."

“We adviseerden om bewonersbrieven huis-aan-huis te verspreiden. Dat gebeurt nu ook, en steeds vaker in begrijpelijke taal.”



"We mochten meedenken met de ontwikkeling van de MeldR-app."

2022 Wij moeten nog steeds

2023 Koele Stad met hittestress

2023 Het Rotterdamse Nachtleven

2023 Bereikbaarheid met het OV

2023 De Mantelfoon

2023 Woonvisie voor jonge starters

2022 Vergroenen in de buitenwijken

2023 Samenleven in een stad

2023 Eén loket voor Inburgering

2023 Metroschouw najaar

Groene stad

Help oververhitte burgers afkoelen

Rotterdam is een stad met een hoop steen. Zeker tijdens een hittegolf kan het loeiheet worden, met grote gezondheidsrisico's tot gevolg. Het Burgerpanel onderzocht hoe groot die risico's zijn en wat de gemeente kan doen tegen hittestress. Het panel organiseerde er zelfs het symposium 'De Koele Stad' over en dat leverde praktische adviezen op. Zoals meer groen in de stad, bijvoorbeeld voor de herinrichting van het Hofplein.

Het Burgerpanel gaf de gemeente adviezen, zoals: maak pergola's met bomen, hang schaduwdoeken op, verf gebouwen wit, leg speelfonteinen aan.

Panelleden Ruud en Elske herinneren zich nog goed dat het in de zomer van 2022 bloedheet was. De media hadden de mond vol van stadshitte, “maar ik voelde zelf ook wel dat het behoorlijk heet kan worden in zo’n versteende stad als Rotterdam”, zegt Ruud. Door die beruchte zomer kwam het onderwerp hittestress op tafel bij het Burgerpanel. “We wisten dat het een heel groot onderwerp was, want het is het gevolg van klimaatverandering. Daar kan de gemeente an sich niet veel aan doen.”

Eerst maar eens met de GGD praten
Toch wilde het Burgerpanel er iets mee. “Extreme hitte levert gezondheidsrisico’s op. Er gaan zelfs mensen dood”, zegt Elske. “We gingen op zoek naar concrete adviezen waar de gemeente iets mee kan. We besloten eerst maar eens met de GGD te gaan praten.” De GGD vertelde over de indirecte impact van hittestress. Die zorgt bijvoorbeeld voor meer agressie, ook achter de voordeur en de leerprestaties van kinderen nemen af. De impact is het grootst in wijken met veel kleine

huurwoningen vlak op elkaar, waar het 's nachts niet echt afkoelt.

Een symposium over stadshitte
Het gesprek met de GGD maakte het voor het Burgerpanel nog urgenter dat de gemeente iets moest doen om stedelijke opwarming tegen te gaan. In mei 2023 organiseerde het panel daarvoor zelfs het symposium De Koele Stad. Verschillende experts werden uitgenodigd om te komen spreken. Zo gaf de GGD een presentatie met sprekende cijfers over hitte-impact.

Rotterdams Weerwoord deelde hun kennis over klimaatverandering en Coöperatie Tussentuinen liet zien hoe ze groene ruimtes creëren in de stad.

“Het zat bomvol”, zegt Elske trots. “Zoveel partijen waren er om hun waardevolle en bruikbare kennis over dit onderwerp te delen. Behoorlijk jammer dat de gemeente niet heel ruim vertegenwoordigd was tijdens ons symposium om hier hun voordeel mee te doen.” Daarom schreef het Burgerpanel zelf maar de concrete adviezen op die het symposium had opgeleverd. Zoals: Maak pergola’s met bomen, hang schaduwdoeken op, verf gebouwen wit, leg speelfontein aan.

Onderwerp misschien aan de grote kant
“Als ik ons advies nu teruglees, dan is dat nogal wat”, zegt Ruud eerlijk. “We zeggen dat we adviezen geven die op korte termijn uitvoerbaar zijn. Je kunt je afvragen hoe realistisch dit soort voorstellen dan zijn. Achteraf gezien was het onderwerp misschien wat aan de grote kant voor ons.”

Toch zag Elske na het uitbrengen van het advies her en der ineens schaduwdoeken verschijnen in de stad. “Of dat door ons advies komt? Dat maakt niet uit. Wat ik wel weet, is dat we als Burgerpanel het meeste gehoor krijgen als meer partijen hetzelfde zeggen tegen de gemeente. Precies wat er tijdens ons symposium gebeurde.”

Leren van de Coolsingel
Meer groen in de stad als antwoord op verstening speelde ook een rol bij de herinrichting van het Hofplein. Net als toegankelijkheid, veiligheid en gezelligheid. Het Burgerpanel las in 2021 de plannen voor de herinrichting zorgvuldig mee, geholpendoor eerdere ervaringen met het opknappen van de Coolsingel.

Het gesprek met de GGD maakte het voor het Burgerpanel nog urgenter dat de gemeente iets moest doen om hittestress tegen te gaan.

“We waren toen niet erg enthousiast over de gekozen hobbelige bestrating en er was te weinig plek om je fiets fatsoenlijk te parkeren”, herinnert Ruud zich. “Omdat het Hofplein in het verlengde van de Coolsingel ligt, zijn we ons hier van tevoren mee gaan bemoeien.”

Te weinig oog voor praktische zaken
De gemeente had Rotterdammers wel vooraf gevraagd mee te denken over de herinrichting. Er lagen sympathieke

plannen voor meer ruimte voor fietsers en voetgangers, minder auto’s, meer groen en gezelligheid. Maar er ontbraken ook praktische zaken. Wederom was er te weinig plek voor fietsparkeren bijvoorbeeld. “We adviseerden de gemeente hier serieus naar te kijken en te leren van de Coolsingel. Ook een openbaar toilet ontbrak, evenals ruimte voor kleine horeca en een drinkwaterkraan. Allemaal zaken die niet mogen ontbreken bij het inrichten van een plein waar het fijn moet zijn om te verblijven”, besluit Elske.



Onder meer in samenwerking met de GGD organiseerde het Burgerpanel in 2023 het symposium De Koele Stad.

2023 Voedselbanken ver van huis

2024 Vervoersplan RET 2025

2024 Straatintimidatie

2023 Metroschouw najaar

2024 Wijk(k) aan Zet: ‘de zoektocht naar wijkraadplannen’

2024 Metroschouw najaar 2024

2024 Overlast lachgasafval

2024 Wijk aan zet

2024 De armoedeplatforms

2024 Communicatie met de burger

De erfenis van twintig jaar onafhankelijk advies

De gemeente spreekt de wens uit om burgerparticipatie te versterken, maar tegelijkertijd komt er een einde aan het Burgerpanel Rotterdam. Na twintig jaar, waarin we meer dan 130 adviezen uitbrachten en fungeerden als de onafhankelijke waakhond van de stad, stopt onze rol. De vraag of de burgerstem na het opheffen van het panel krachtig genoeg blijft klinken, raakt de kern van de democratische vernieuwing in Rotterdam.

*Het Burgerpanel voorkwam dat de Luchtbrug gesloten werd vanwege onveiligheid.
Met urgentie werd onderhoud gepleegd om de veiligheid te garanderen.*



Door het advies 'Tabé Rosé: Over de viering van de buurt' werd de drempel aanzienlijk verlaagd om een buurtfeest te organiseren.

Sinds 2006 was onze missie helder: een positieve bijdrage leveren aan het leefklimaat door onafhankelijk onderzoek te doen vanuit de beleving van de Rotterdammer. De gemeente zet nu zwaar in op wijkraden en incidentele burgerberaden, zoals het klimaatberaad. Hoewel deze instrumenten dicht bij de bewoners staan, schuilt er een risico in deze verandering. Waar het Burgerpanel twintig jaar lang een constante factor was met een collectief geheugen, zijn nieuwe vormen vaak eenmalig of thematisch. Zonder die onafhankelijke langetermijnvisie dreigt de participatie te versnipperen.

Een stem die meetelt of een vinkje?
Onze jaarverslagen toonden herhaaldelijk aan dat de gemeente participatie soms als een afvinklijstje beschouwt. De nieuwe

Participatieverordening 2026 moet dit ondervangen. Daarin staat dat burgers bij de voorbereiding, de uitvoering en de evaluatie van beleid betrokken moeten worden. De cruciale vraag blijft echter: wordt het een stem die meetelt of blijft het een formeel vinkje? Zonder een onafhankelijke partij die ongevraagd de vinger op de zere plek legt, zoals wij deden bij de toegankelijkheid van de Coolsingel of de 'statiegeldkoorts', dreigt participatie een proces te worden zonder echte impact op de uiteindelijke besluitvorming.

Het verlies van de brugfunctie
De kracht van ons panel zat in de mensen: actieve vrijwilligers die de 'taal van de ambtenaar' spreken, maar de 'blik van de burger' behouden. Wij konden complexe dossiers over de Wmo of de energietransitie vertalen naar de menselijke maat. Nu

deze onafhankelijke tussenlaag wegvalt, kan de kloof tussen het stadhuis en de Rotterdamse straat onbedoeld groter worden.

Kwaliteit boven digitale kwantiteit
In onze laatste rapportages waar-schuwden we bovendien voor de 'digitale muur'. Achter de vriendelijke gevel van de digitale gemeente ontbreekt het vaak aan werkelijke hulp. Tegenwoordig wordt de burgerstem vaak gemeten via data en digitale enquêtes. Hoewel de burger technisch gezien vaker wordt 'gehoord', zorgde ons panel juist voor de kwalita-tieve duiding van die signalen. Zonder die interpretatie kan de essentie van wat er werkelijk leeft in de wijken verloren gaan in kille statistieken.

Ons testament aan de stad is een oproep tot werkelijk luisteren in plaats van alleen informeren. De Rotterdammers verdienen dat ze worden gehoord en mogen meebeslissen.

Echt gehoord worden en meebeslissen
Of de burgerstem in het post-Burgerpanel tijdperk gehoord blijft, hangt af van de bereidheid van de gemeenteraad en het college om adviezen serieus te nemen, ook als deze schuren met de politieke agenda. Echte participatie vereist de durf om de macht over de kaders los te laten.

Ons testament aan de stad is een oproep om weer een vorm te vinden zoals het Burgerpanel, een onafhan-kelijke tussenlaag tussen loket en de burgers, niet eenmalig of thematisch, een groep burgers met ervaring in het aanspreken van de gemeente op haar dienst-verlening en de veiligheid voor alle burgers van de stad. Zo'n groep moet oproepen tot werkelijk luisteren in plaats van alleen informeren. Meepraten is niet genoeg. De Rotterdammers verdienen dat ze worden gehoord én mogen meebeslissen.

Mei 2026
De leden van het Burgerpanel Rotterdam



De kracht van ons panel zat in de mensen: actieve vrijwilligers die de taal van de ambtenaar spreken, maar de 'blik van de burger' behouden.

2025 De statiegeldkoorts

2025 30 km straten

2025 OV schouw

2025 Participatie: vanzelfsprekend!?

2025 Verkeersaso's

2025 Oud onder (1) dak

2025 Informeel taalonderwijs

2025 Mantelfoon

2025 Veilig samen app

2026 ...

De stem van de burger verdwijnt

Hoort de Coolsingel de burgerstem nu het Burgerpanel zwijgt?

Na twintig jaar en meer dan 130 adviezen verstomt het kritische tegengeluid van het Burgerpanel Rotterdam. De gemeente ruilt een onafhankelijk instituut in voor versnipperde initiatieven. Wijkraden zijn gefocust op de eigen omgeving, terwijl incidentele beraden geen geheugen opbouwen. Juist de onafhankelijkheid en de door de jaren heen opgebouwde kennis van het panel maakten het verschil. Het is onzeker of de participatie 'nieuwe stijl' deze diepgang kan behouden. Zal de stem van de Rotterdammer nog wel even krachtig gehoord worden?

20-35 Aantal leden door de jaren heen

7 Aantal plenaire bijeenkomsten per jaar

200-650 Aantal Vrienden door de jaren heen

2700 Volgers op X (Twitter)

1772 Volgers op Instagram

598 Volgers op Facebook

70 Metrostations bezocht bij jaarlijkse schouw

8 Weken, de afgesproken reactietermijn voor de gemeente (was aanvankelijk 6 weken)

16 Weken, de gemiddelde wachttijd op een reactie van de gemeente in 2018

34 Weken, de langste wachttijd op een reactie van de gemeente

1 In 2023 gaf de gemeente slechts op één advies een inhoudelijke reactie

70 Rotterdrammers

Veel 'Rotterdrammers' hebben als lid van het Burgerpanel Rotterdam bijgedragen aan de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente. Ons archief is echter niet compleet. We hebben ons beperkt tot het opsommen van de leden die in de afgelopen zes jaar actief waren. We willen alle leden bedanken voor hun inzet en betrokkenheid, met excuses aan de leden die niet zijn genoemd op deze pagina.

Annie Ras	John Postmus
Albert Sijsma	Joke-Minke Arendz
Annie van der Meer	Jolanda de Raad
Ans Olie	Joost Heeke
Asmae Assabouh	Josje Everse
Astrid van Dam	Kees Corbet
Bernard Seldenrath	Kyan Thijse
Bert de Jonge	Lilly Burggraaf
Bram van Norden	Marga den Daas
Carla Zonneveld	Marianne Krudop
Charbel Vers	Marianne van den Heuvel
Chris van de Graaf	Marie Dicker
Christa Pronk	Marion Beijer
Daan Koenraadt	Marlies Meilof
Dries Ouwerkerk	Martin Spiljard
Ed van Duijn	Martin van Vliet
Els van Coblijn	Muhammad Irfan
Elske Schreuder	Myriam Van Mil
Ewald Renar	Natascha van der Horst
Femia Winkelman-Schuurs	Nico van Scheijndel
Ferry Sommer	Niels de Winter
Frans Helleman	Peter Lunenburg
Frieda van	Peter Schilte
der Linden-Molsen	Petra Cremers
Gabriëla Veira	Philip Buitendijk
Ger Pouw	Richard Groot Kormelink
Gerrit van der Woude	Robert van Overveld
Gidget Mau-Assam	Roelof Kok
Gulay Ozsin-Dag	Ruud Schürmann
Guus Smit	Sara Zaat
Hans Schendstok	Susan Bos
Henk Stroeve	Sylvia Lobbe
Herman Groeneveld	Tiny van Raaij
Ineke Lambermont	Truida de Raaf
Jan Vogel	Vera Haket
Jennifer Elmzoon	Wijnand Plasier
Jenny Cockshull	Willem-Frederik Metzelaar
Jessie Voermans	Yamina Saidi
John la Gordt Dillie	Zora Jordačević

Projectleiders door de jaren heen

Het bestuur en de leden kregen ondersteuning van een betaalde part-time-medewerker voor hun werkzaamheden. Een rol die aanvankelijk de titel projectleider kreeg en later Regelkracht.

De eerste projectleider, vanaf 2006, was Aart Martin de Jong. Na zijn vertrek nam Tatjana van Rijswijk zijn rol over, van 2015 tot 2022. Zij werd opgevolgd door Natascha van der Horst-Bunk tot augustus 2024. Vanaf halverwege 2024 ondersteunde Hannelore Jager het panel tot het moment waarop de Stichting Burgerpanel Rotterdam in 2026 ophoudt te bestaan.



Vrienden van het Burgerpanel Rotterdam

De Vrienden van het Burgerpanel Rotterdam (BPR) fungeerden als achterban van het panel. Verspreid over heel Rotterdam, waren zij een onmisbare bron van informatie. Voor deelname was veel animo. Sinds de oprichting in 2016 was hun aantal gegroeid van ruim 200 naar 650 leden in de laatste jaren.

De Vrienden dachten mee over de onderwerpen die het BPR oppakte en ze signaleerden knelpunten in de stad. Meerdere keren per jaar nemen zij via mini-enquêtes deel aan actuele onderzoeken. Hun antwoorden werden opgenomen in adviezen aan het College van B&W, onder meer over thema's zoals armoede, lachgasoverlast en gemeentelijke toegankelijkheid. Met een gemiddelde responsgraad van 40%, soms zelfs boven de 60%, was hun betrokkenheid opmerkelijk hoog.

Colofon

Hoofdredactie:	Richard Groot Kormelink
Coördinatie:	Kees Corbet
Interviews en redactie:	Lex van Horssen, WoordForward, woordforward.nl
Eindredactie:	Richard Groot Kormelink Sylvia Lobbe
Vormgeving	Arie de Vroed, Gewoon Arie, gewoonarie.nl
Fotografie	Marianne Knaap, Richard Groot Kormelink, Jos van der Wolf, Robin Utrecht, Bharat Bondu, Frans Willem Blok, Cottonbro, Ahmed Deeboo, Mad Vortex, Iris van den Broek, Willem de Kam, N.N. Tonnen, Boris Hamer, Ksenia Kartasheva, Khaled Damlakhi, Yunus Tug, Murat Isik, Maarten van den Heuvel, Valentin Ivantsov, Sjaak Kempe, Alfo Medeiros pexels.com, rotterdammakeithappen.nl



