

# Jaarverslag 2011 BurgerPanelRotterdam

SONOR – april 2012



## Inhoud

<b>Inleiding</b>	<b>pag. 3</b>
<b>De organisatie</b>	<b>pag. 4</b>
<b>De leden</b>	<b>pag. 5</b>
<b>De producties in 2011</b>	<b>pag. 7</b>
• eParticipatie	<b>pag. 7</b>
• Tabé rosé!	<b>pag. 9</b>
• Lustrum 5 jaar BurgerPanelRotterdam	<b>pag. 11</b>

## Inleiding

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

In dit zesde jaarverslag van het BurgerPanel is te lezen over de organisatie en welke activiteiten (producties) in 2011 zijn uitgevoerd.

In 2011 is gewerkt aan drie producties:

- Productie e-Participatie, is er animo voor eParticipatie en wat is de toegevoegde waarde volgens de burgers?
- Productie Tabé rosé!, onderzoek naar de regelgeving bij middelgrote en kleinere evenementen.
- Productie Lustrum 5 jaar, meerwaarde van een Burgerpanel van vlees en bloed.

Het BurgerPanelRotterdam is meer dan een productiemachine. Het gaat ook om de ontwikkeling van de vrijwilligers en het aanspreken van hun eigen kracht. Vanuit dit participatie-instrument worden de Rotterdamse vrijwilligers aangesproken op hun talenten en deskundigheid. Dit participatie-instrument heeft een verticale en een horizontale dimensie.

Het BurgerPanelRotterdam adviseert het College van B&W over de kwaliteit van haar dienstverlening. Het zijn dan vaak beleidsadviezen. Dit wordt ook wel *verticale participatie* genoemd.

De BurgerPanelleden doen dat vanuit de beleving van de Rotterdammer. Ze gaat letterlijk de straat op om bewoners te ontmoeten, te ondervragen en te interesseren. Het gaat hier om het bevorderen van interacties tussen bewoners. Dit wordt dan *horizontale participatie* genoemd.

De Gemeente wil dat bewoners zich verbonden voelen met de stad en met de samenleving. Het BurgerPanelRotterdam levert daar een belangrijk bijdrage aan.

Het BurgerPanelRotterdam heeft zich ontwikkeld tot een krachtige vrijwilligersorganisatie die de mogelijkheden en werkwijze goed en flexibel benut. De elementen hierbij zijn burgerparticipatie, burgerschap, zelfredzaamheid, mening van de burger en de kracht van de burger.

Aart Martin de Jong

SONOR, april 2012

## De organisatie

Het BurgerPanelRotterdam is samengesteld uit vrijwilligers en is onafhankelijk. Behalve de adviesverzoeken die afkomstig zijn van de gemeente, kiezen de panelleden zelf de onderwerpen waaraan ze aandacht willen besteden. Het panel verstrekt zowel gevraagd als ongevraagd adviezen. De aanbevelingen van het panel worden standaard aan de collegetafel besproken. Het panel werd in 2011 vanuit SONOR ondersteund door Aart Martin de Jong, Hugo Mulder en Anja Lugten

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

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

## De leden

Het BurgerPanelRotterdam bestond in het jaar 2011 gemiddeld uit 34 leden.

### Drie afgeronde producties

In 2011 zijn drie producties afgerond met de thema's::

- eParticipatie
- Tabé rosé!
- Lustrum

Deze groepen kwamen in 2011 gemiddeld eenmaal in de drie weken bijeen. De werkwijze van de drie productiegroepen komt in het volgende hoofdstuk uitvoerig aan de orde.

### De Regiegroep

De regiegroep bestaat uit een delegatie van twee à drie leden vanuit iedere productiegroep. In de praktijk fungeert de regiegroep als een soort bestuur.

De regiegroep behandelde tijdens de maandelijkse bijeenkomsten de volgende vaste agendapunten:

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

### Communicatie (werkgroep)

De website [www.burgerpanelrotterdam.nl](http://www.burgerpanelrotterdam.nl) speelt een centrale rol in de interne en externe communicatie. Naar de buitenwereld toe is de website het visitekaartje van het BurgerPanelRotterdam, waarop de basisinformatie en de activiteiten van het panel te vinden zijn.

De communicatiewerkgroep bestaat uit een projectleider en drie panelleden. De werkgroep heeft in 2011 aan de volgende onderwerpen gewerkt:

1. Werving nieuwe vrijwilligers
2. Panelnieuws
3. Ontwikkeling smoelenboek
4. Bijhouden van de website.

#### 1. Werving nieuwe vrijwilligers

In 2011 heeft het BurgerPanelRotterdam eenmaal via de huis-aan-huisbladen Rotterdammers opgeroepen om mee te doen aan een online enquête. In deze oproep werden de burgers ook gevraagd zich aan te melden als vrijwilliger.

Als de bewoner de online enquête invulde, kreeg hij/zij deze wervingsoproep weer te zien. Dit leverde vijf nieuwe leden op.

#### 2. Panelnieuws

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

#### 3. Ontwikkeling Smoelenboek

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

#### *4.. Bijhouden website*

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

#### **Werkgroep Lustrum.**

De werkgroep Lustrum bestond uit 5 leden en één ex-lid van het BurgerPanelRotterdam. Deze werkgroep heeft het lustrum in zijn geheel georganiseerd. Gezien de inzet en het resultaat beschouwt de werkgroep de organisatie van het lustrum als een productie van het panel. Zie verder in dit jaarverslag.

#### **Het BurgerPanelRotterdam in de publiciteit**

Het is nog steeds niet vanzelfsprekend dat de presentaties van het BurgerPanelRotterdam journalistieke belangstelling krijgen. Door het opbouwen van contacten, het structureel uitnodigen van journalisten en uiteraard het leveren van kwalitatieve presentaties, moet het BurgerPanelRotterdam constateren dat er een stabiele maar beperkte belangstelling voor het panel is. De journalistieke en politieke aandacht wisselt sterk per onderwerp. Ondanks onze inspanningen zien wij ook in 2011 nog geen verbetering.

#### **Externe contacten en voorlichting**

Het BurgerPanelRotterdam heeft extra aandacht besteed aan PR-activiteiten, netwerkontwikkeling en de werving van vrijwilligers.

##### *PR-activiteiten*

Via de huis-aan-huisbladen heeft het panel eenmaal een oproep geplaatst voor de digitale enquête. Gekoppeld aan deze oproep heeft het panel de Rotterdammers gevraagd of zij interesse hebben in deelname aan het BurgerPanelRotterdam.

Daarnaast zijn panelleden regelmatig gevraagd zitting te nemen in een jury. Vanwege hun deskundigheid krijgen zij soms de vraag een mening over Rotterdamse onderwerpen te geven.

##### *Netwerkontwikkeling*

Er is gesproken met een aantal stedelijke organisaties die ook werken met vrijwilligers. Inzet van het gesprek was kennismaken, mogelijkheden verkennen voor samenwerking en mogelijke uitwisseling van vrijwilligersinzet.

##### *Werving van vrijwilligers*

In de gesprekken met de stedelijke instelling is het werven van een diversiteit aan vrijwilligers aan de orde geweest. Het is een punt van aandacht.

#### **Ontwikkeling BurgerPanelRotterdam**

De ontwikkeling van het BurgerPanelRotterdam stond in 2011 vooral in het teken van enerzijds het lustrumfeestje waarin de successen van de afgelopen vijf jaar worden benoemd en anderzijds de veranderlijke opzet en verwachting van het BurgerPanelRotterdam in de toekomst. Hoe zal het BurgerPanelRotterdam zich gaan ontwikkelen in de digitale toekomst?

Daarnaast is ook de taakstelling vanuit de gemeente een feit en dat betekent een reductie van 50% van het subsidiebedrag in 2012. Het BurgerPanelRotterdam heeft zich hierop voorbereid.

#### **Nieuwe en oude leden**

Het BurgerPanelRotterdam heeft in 2011 vijf nieuwe leden mogen begroeten en van vier leden afscheid genomen.

#### **Prestatieafspraken**

Het BurgerPanelRotterdam heeft in 2011 één gevraagde en twee ongevraagde producties geleverd.

## De producties in 2011

### Productie 'eParticipatie', toekomst in Rotterdam?

#### Looptijd

Maart 2011 – oktober 2011

#### Presentatie

12 oktober 2011 aan Jan Verhoeven, manager Publiekzaken. Hij verving wethouder Jantien Kriens.

#### Vraagstelling

Begin 2011 vraagt het gemeentebestuur aan het BurgerPanelRotterdam onderzoek te doen naar eParticipatie. Om deze vraag goed te kunnen beantwoorden zijn tijdens een bijeenkomst met twee ambtenaren de onderzoeksvragen geformuleerd. Daarbij is als definitie gebruikt dat onder eParticipatie wordt verstaan *het benutten van informatie- en communicatietechnologie om meer burgers te betrekken bij het verbeteren van publieke dienstverlening, openbaar bestuur en sociale cohesie*.

De onderzoeksvragen:

1. Wat is de toegevoegde waarde van eParticipatie volgens de burger
2. Is er animo voor eParticipatie in Rotterdam
3. Aan welke voorwaarden moet eParticipatie voldoen, wil het voor burgers zinvol zijn om hieraan mee te doen?

Al snel blijkt dat er voor een aantal BurgerPanelleden nog wat onduidelijkheden zijn als er wordt gesproken over eParticipatie. Er volgt een eigen onderzoeksvraag: *Welke communicatiemiddelen zijn er eigenlijk*. Tijdens een informatieavond, georganiseerd door een Burgerpanellid, krijgen de Burgerpanelleden inzicht in de wereld van de sociale media.

Vervolgens wordt onderzocht welke communicatiemiddelen er al zijn en wat Rotterdam eigenlijk doet met social media. Dit levert op dat er veel verschillende mogelijkheden zijn om te communiceren met de gemeente maar dat er geen lijn in zit.

De insteek voor deze productie wordt: *heeft de Rotterdammer behoefte aan een social mediakanaal om te communiceren met de gemeente*. Maar ook: *waarover wil de Rotterdammer communiceren met de gemeente*.

#### Aanpak

De productiegroep die deze vraagstelling gaat onderzoeken valt uiteen in twee groepen. De ene groep, die al meer ingevoerd is in social media, gaat onderzoeken d.m.v. de social media. Er wordt een Twitteraccount aangemaakt en een enquête uitgezet. De andere groep gaat, op de beproefde BurgerPanelRotterdam methode, de straat op.

Verder zijn verschillende organisaties benaderd om te vragen of de enquête ook via hen kan worden uitgezet.

De enquête bevraagt de burgers in 15 vragen met als voornaamste thema's:

- Is men op de hoogte- of maakt men gebruik van social media
- Met welke vragen benadert men de gemeente en gaat dat via social media of anderszins.



### Conclusies en aanbevelingen

Na het onderzoek trekt de productiegroep twee belangrijke conclusies. Aan de ene kant constateert men dat communicatie via social media een belangrijke rol speelt en dat de gemeente dit goed moet organiseren. De gemeente is geadviseerd een duidelijke social media strategie op te zetten. Eén Twitteraccount te maken bijvoorbeeld en aandacht te besteden aan begrijpelijke taal en voorlichting hierover. Maar ook zorgen voor garantie van veiligheid en privacy.

Aan de andere kant concludeert de productiegroep dat social media voor het BurgerPanelRotterdam een belangrijk communicatiemiddel voor de toekomst is. Twitter en Facebook zijn inmiddels voor veel BurgerPanelleden gewoon geworden. Panelleden, die zich voor dit onderzoek niet bezighielden met social media, zijn het door dit onderzoek gaan gebruiken. De intentie is dit meer in te zetten in de toekomst met het eigen Twitteraccount en via bijvoorbeeld FaceBook. Sommige Burgerpanelleden popelen om te beginnen.

### Uit de reactie van B&W

*'Allereerst danken wij u hartelijk voor uw bereidheid om op ons verzoek in te gaan, ondanks het feit dat het ging om een thema dat voor de meesten van u nog relatief nieuw was. Wij willen u daarom uitdagen om in de toekomst meer gebruik te maken van de ongekende mogelijkheden van de nieuwe media.'*

De gemeente onderschrijft de aanbeveling dat er nu een opzet gemaakt moet worden van een duidelijke social mediastrategie.

De gemeente vraagt verder of het BurgerPanelRotterdam in een vervolgonderzoek nader wil bekijken wat de toegevoegde waarde is van eParticipatie en of er voldoende animo is, de oorspronkelijke onderzoeksvragen.





**Productie Tabé Rosé!**

Regelgeving bij middelgrote en kleinere evenementen

**Looptijd**

Maart 2011 – oktober 2011

**Presentatie**

27 oktober 2011 aan wethouder Louwes tijdens de Ontregelconferentie

**Reactie college van B&W**

14 februari 2012

**Aanleiding**

Het BurgerPanelRotterdam constateerde eind 2010 dat de gemeente steeds strengere eisen was gaan stellen aan kleinschalige en middelgrote evenementen. Levende of versterkte muziek was niet toegestaan, of onder strenge voorwaarde. Alcoholgebruik werd eigenlijk overal verboden. Behalve als de organisatoren een hek om het feestterrein zouden zetten ('rosé achter zwart plastic'). Bijna elk voornemen tot een feestje of wedstrijd moest door een zes weken durende ambtelijke molen van vergunningen, waarborgen en restricties.

Het BurgerPanelRotterdam besloot het regelgevingbeleid bij kleinschalige en middelgrote evenementen te onderzoeken. Met als uitgangspunt veiligheid versus gezelligheid.

**Aanpak**

De productiegroep is de regelgeving gaan bestuderen op gemeentelijk en deelgemeentelijk niveau. Er zijn gesprekken gevoerd met Opzoomeraars en andere vrijwilligersgroepen. Inmiddels versoepelde de gemeente het beleid. De strenge regelgeving werd onderwerp in de pers. In de Raad was al een motie aangenomen waarin gevraagd werd ontregelconferenties te organiseren. SoZaWe heeft InZ gevraagd deze te organiseren.

De werkwijze van deze productie heeft dus niet bestaan uit grootschalig onderzoek met veel kritische conclusies, maar uit het volgen van de ontwikkelingen met toevoeging van suggesties uit de praktijk.

De aanpak was drieledig:

- Feitenonderzoek (Beleid, regelgeving in Rotterdam en de Wetgeving)
- Ervaring en belevingsonderzoek
- Documentatieonderzoek van voorbeelden.

De productiegroep heeft geworsteld met de vraag hoe hun bevindingen te presenteren. Zeker ook vanwege de vele voorbeelden van hoe dingen fout kunnen gaan of hoe dat juist valt te voorkomen, is besloten dit om te zetten in een soort theaterstuk. Hierin werden de situaties nagespeeld, die gefilmd zijn. Hiermee beoogt het BurgerPanelRotterdam de dagelijkse praktijk van de laatste twee jaar omtrent de regelgeving en de interpretatie ervan zichtbaar te maken. De dvd, die hiervan gemaakt is, heeft een rol gespeeld tijdens de gesprekken die InZ voerde met de vrijwilligersorganisaties in de Ontregelbijeekkomsten.

Tijdens de grote Ontregelconferentie op 27 oktober 2011, georganiseerd door InZ, presenteerde het BurgerPanelRotterdam de eigen rapportage met film en tekst: Tabé Rosé!

**Conclusies**

Het BurgerPanelRotterdam formuleert drie conclusies:

1. De burger kan zelf nadenken wat wel en niet wenselijk is. Bovendien bestaat er een afdoende APV.
2. De aanscherping van het vergunningbeleid heeft onevenredige en overbodige drempels opgeworpen voor groepen bewoners die een kleinere bijeenkomst willen organiseren in hun straat of buurt/park. De regelgeving is ook ontoegankelijk en onbegrijpelijk.
3. 'Reactie op maat' door toezichthouders kan bijdragen aan een ordelijk verloop.

### **Uit de reactie van B&W**

*'Zoals u zelf ook al constateert in uw onderzoek is in de afgelopen periode meer ruimte gegeven aan initiatiefnemers voor het organiseren van kleinschalige evenementen. Zo is in het voorjaar van 2011 de vergunningverlening voor de zeer kleinschalige evenementen versoepeld. De huidige informatievoorziening wordt op dit moment geëvalueerd en uw advies wordt hierin betrokken.'*



## Productie Het BurgerPanelRotterdam leeft!

Lustrum ter ere van het vijfjarig bestaan

### Looptijd

Januari 2011- september 2011

### Presentatie

26 september 2011

### Reactie college van B&W

26 september 2011 met een videoboodschap van burgemeester Aboutaleb

### Aanleiding

In 2011 bestaat het BurgerPanelRotterdam vijf jaar. Men besluit dit te vieren met een lustrum geheel georganiseerd door de panelleden zelf. De intentie is adviezen te geven aan het college van Burgemeester&Wethouders, maar ook aan anderen zoals bestuurders van deelgemeenten. Deze adviezen moeten een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van kleinere burgerpanels op deelgemeentelijk niveau.

### Uitwerking

De methodiek van het BurgerPanelRotterdam wordt verwerkt in een klein boekje met tien tips. Uitgangspunt is een panel van vlees en bloed. Het BurgerPanelRotterdam ziet dit als belangrijke meerwaarde voor het functioneren in de praktijk.

### De tien tips

1. Streeft naar een burgerpanel van 30 à 40 actieve, enthousiaste, gemotiveerde en betrokken bewoners.
2. Het college van Burgemeester en Wethouders staat achter het burgerpanel en zorgt ervoor dat het gefaciliteerd wordt.
3. Laat de leden van het burgerpanel gevraagde en ongevraagde adviezen geven.
4. Het burgerpanel opereert onafhankelijk, integer, open, transparant en kritisch.
5. Zorg ervoor dat het burgerpanel optimaal georganiseerd wordt.
6. De leden van het burgerpanel zijn vrijwilligers. Laat blijken dat het gewaardeerd wordt.
7. Geef ruime bekendheid aan het bestaan van het burgerpanel.
8. Laat een contactambtenaar benoemen.
9. Bij het burgerpanel gaat het stadsbelang boven het eigen belang.
10. Stimuleer het panel om ook gebruik te maken van social media.

**En: vraag het BurgerPanelRotterdam om bijstand en advies!**



Op 26 september 2011 nemen ongeveer 130 genodigden deel aan het symposium *Het BurgerPanel leeft!* in de Burgerzaal van het Stadhuis.

De deelnemers zijn raadsleden, ambtenaren, bewoners en vertegenwoordigers van deelgemeenten maar ook van omliggende gemeenten. Met een video boodschap opent minister Opstelten het symposium. Hij was burgemeester van Rotterdam tijdens de oprichting van het BurgerPanelRotterdam. In zijn boodschap gaat hij onder andere in op het feit dat het BurgerPanelRotterdam een aanwinst is voor deze stad. Het houdt de gemeente scherp en levert een structurele bijdrage aan de samenleving. Verschillende sprekers gaan vervolgens in op de participatiemethode waarvan het BurgerPanelRotterdam een voorbeeld is. De rode draad van deze middag is het belang van een panel van vlees en bloed.

Burgemeester Aboutaleb sluit de middag af met een videoboodschap. Ook hij gaat in op de unieke werkwijze van het BurgerPanelRotterdam. Bedankt de panelleden voor hun inzet maar wil dat het bereik van het BurgerPanelRotterdam de komende jaren vergroot. De manier van werken, ook door ongevraagde adviezen te leveren, ziet hij als meerwaarde. *'Dank en ga door'*, zijn de slotwoorden.

