

Stichting Burgerpanel Rotterdam

Jaarverslag 2015

april 2016

Inhoud

Inleiding	pag. 3
De organisatie	pag. 4
De adviezen	pag. 5
Communicatie en kennis delen	pag. 8
Financiën	pag. 10

Inleiding

Het Burgerpanel Rotterdam is een onafhankelijke organisatie die gevraagd en ongevraagd op onderzoek uit gaat. Het panel bestaat uit actieve, betrokken en kritische Rotterdammers die zich vrijwillig inzetten voor hun stad door onderzoek te doen naar de dienstverlening van de gemeente Rotterdam. 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 tiende jaarverslag van het Burgerpanel is te lezen over de organisatie en welke activiteiten in 2015 zijn uitgevoerd.

Het Burgerpanel Rotterdam is meer dan alleen een kritisch panel. 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 Burgerpanel Rotterdam adviseert het College van B&W over de kwaliteit van zijn dienstverlening. Het zijn dan vaak beleidsadviezen. Dit wordt ook wel *verticale participatie* genoemd. De Burgerpanelleden doen dat vanuit de beleving van de Rotterdammer. Ze gaan letterlijk de straat op of organiseren virtuele plekken om bewoners te ontmoeten, te onderwerpen en te interesseren. Het gaat 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 Burgerpanel Rotterdam levert daar een belangrijke bijdrage aan. Het Burgerpanel Rotterdam heeft zich ontwikkeld tot een krachtige vrijwilligersorganisatie die de mogelijkheden en werkwijze goed benut. We letten hierbij op burgerparticipatie, burgerschap, zelfredzaamheid, mening van de burger en de kracht van de burger.

In 2015 heeft het BurgerPanelRotterdam zich verder gericht op social media. Facebook wordt regelmatig gevoed met nieuwsberichten en op Twitter hebben we bijna 2600 volgers.

Herman Groeneveld

Voorzitter Burgerpanel Rotterdam

De organisatie

Missie

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

Bestuur

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

Werkgroepen

Binnen het Burgerpanel ontstaan, afhankelijk van het te onderzoeken onderwerp, werkgroepen. Een werkgroep, bestaande uit 5-8 vrijwilligers, pakt gezamenlijk een project op en verdiept zich langere tijd in het gekozen of gevraagde onderwerp. Vervolgens komt men gezamenlijk tot een vraagstelling. Deze wordt getoetst 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.

Adhoc

Sommige onderwerpen zijn dusdanig overzichtelijk dat er geen grootschalig onderzoek gedaan wordt. Vaak betreft het een verdiepingsslag in een bepaald onderwerp. In gezamenlijk overleg pakken één of twee vrijwilligers een onderwerp op waarover een artikel geschreven kan worden en waarover advies uitgebracht kan worden aan de betreffende wethouder.

Communicatie

De communicatiegroep is verantwoordelijk voor alle vormen van communicatie. Zij bewaakt dat de publicaties van het Burgerpanel passen binnen de missie van het panel. De kanalen die de groep gebruikt zijn: Twitter, Facebook en de website.

Kerngroep

De kerngroep bestaat uit alle leden van het Burgerpanel. Zij komt eens per zes weken bijeen om de voortgang van de werkgroepen te bespreken en de organisatorische aspecten van het panel door te nemen. Tevens dienen deze bijeenkomsten voor ontmoeting tussen de leden. Alle leden kunnen desgevraagd optreden als expert in jury's, onderzoeksgroepen en conferenties.

Professionele ondersteuning

Het panel werd in 2015 professioneel ondersteund door Aart Martin de Jong (8 uur).

De professionele ondersteuning adviseert het bestuur en begeleidt de werkgroepen, de ad-hoc-adviezen en de communicatiegroep. Hij/zij is het vliegwiel en de olie tussen de diverse activiteiten en draagt zorg dat het tempo en de kwaliteit gewaarborgd blijft. In december 2015 heeft Aart Martin de Jong afscheid genomen van het Burgerpanel Rotterdam. Zijn taken zijn overgenomen door Tatjana van Rijswijk.

Mutatie leden

Het Burgerpanel Rotterdam heeft in 2015 2 nieuwe leden mogen begroeten en van drie leden afscheid genomen. Het panel bestaat nu (januari 2016) uit 27 leden.

Werkgroep Buurtbeleving; 3 wijken nader bekeken

Looptijd

7 maanden

Aanleiding

Uit het onderzoek 'De aantrekkelijke stad' bleek dat Rotterdammers over het algemeen trots zijn op de stad. Over de eigen woonomgeving was ongeveer 40% van de mensen aanmerkelijk minder positief. Daarbij waren er opvallende verschillen tussen de wijken te zien. Reden voor het Burgerpanel om eens in te zoomen op de wijken waarvan de bewoners hun eigen woonomgeving relatief laag waardeerden, terwijl ze trots zijn op Rotterdam.

Vraagstelling

Wat is de reden dat de Rotterdammer uit de wijken Carnisse, Lombardijen en Oud-Mathenesse minder trots is op zijn wijk dan op zijn stad Rotterdam?

Aanpak

Na een verdieping in de geschiedenis en de cultuur van de wijken, trokken de leden van het Burgerpanel de wijken in om te praten met bewoners, ondernemers en deskundigen uit de wijk.

Conclusies en aanbevelingen

Het positieve nieuws is dat bewoners in de genoemde wijken actief zijn om de leefbaarheid te vergroten. Het Burgerpanel is verrast door de vele wijkinitiatieven die worden gestart en worden volgehouden. Daarnaast zijn maatregelen van de gemeente zoals BuurtBestuurt ontzettend belangrijk voor het welzijn in de wijk. Waarom zijn de Rotterdammers dan toch minder positief over hun wijk dan over hun stad? Omdat er op veel vlakken nog wat te verbeteren valt; het gevoel van veiligheid is minimaal, verloederde buitenruimtes zorgen voor ongewenst gedrag van bewoners en de subsidiepot voor sociale voorzieningen in de wijk krimpt. Om die reden adviseert het Burgerpanel de gemeente dan ook om niet te bezuinigen op onderhoud van de buitenruimte, bewonersinitiatieven en (professionele) sociale netwerken. Op die manier kan ook de Rotterdammer in Carnisse, Lombardijen en Oud-Mathenesse trots zijn op zijn of haar wijk.

Reactie van B&W

Het cluster Stadsbeheer reageert uitgebreid. Veel van de genoemde punten uit het rapport Buurtbeleving worden herkend en hieraan wordt reeds de nodige aandacht gegeven. Met name de integrale wijkaanpak is van belang waarbij de wederzijdse beïnvloeding van het fysieke en sociale domein centraal staat. De aanbevelingen van het Burgerpanel sluiten aan bij het Kendoe collegeprogramma.

Werkgroep Metrostations

Looptijd

8 maanden

Aanleiding

Burgerpanel Rotterdam en Stichting BeVeR bekijken ieder jaar met een kritisch oog vanuit de beleving van de reiziger de metrostations van Rotterdam. Daarbij passeren verschillende aspecten de revue zoals toegankelijkheid, schoonheid, mate van onderhoud. Speerpunt dit jaar was de aan- of afwezigheid van de Automatische Externe Defibrillatoren (AED's).

Vraagstelling

Zijn op alle metrostations van de RET in Rotterdam de AED's (direct) beschikbaar en werkzaam?

Aanpak

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

Daarnaast is er een gesprek geweest met de heer Visser van de RET.

Conclusies en aanbevelingen

De AED's waren alleen op enkele grote metrostations geplaatst, maar er was geen bord of aanduiding aanwezig waar de AED te vinden was. Desgevraagd wisten de receptionisten en de bewakers wel waar de AED is geplaatst. Verder bleken de kastjes waarin de AED is opgeborgen op slot: de sleutels worden in de sleutelkast van de receptie/ informatiebalie opgeborgen. Ook bleek dat de AED's niet of nauwelijks op goed functioneren worden gecontroleerd: Sommige AED's zijn zes jaar geleden geplaatst en daarna nooit gecontroleerd! Bovendien bleek, bij navraag bij diverse receptionisten/ medewerkers, dat zij zes jaar geleden een AED cursus hadden gevolgd maar daarna geen vervolgcursus hebben gekregen.

De vraag rijst of met deze stand en gang van zaken het plaatsten van AED's op Metrostations enig nut heeft: De AED's zijn niet of te laat toegankelijk voor het Metropersoneel en zeker niet voor bijvoorbeeld passagiers met een opleiding in de gezondheidszorg of een EHBO diploma die bij nood met een AED kunnen omgaan. Bij een hartstilstand moet men binnen 3 minuten met een defibrillator een reanimatie bij de patiënt proberen op te wekken; Na drie minuten ontstaat bij de patiënt door zuurstofgebrek in vooral de hersenen blijvend uitval van functies met als gevolg permanente letsels of verlammingen en bij nog langer uitblijven van hulp, de dood.

Het Burgerpanel en BeVeR adviseren het beleid op de AED's op Metrostations te heroverwegen en aan te passen.

Reactie van B&W

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

Adhod-adviezen

Het Burgerpanel Rotterdam heeft in 2015 twee adhoc adviezen uitgebracht.

Stadswinkels

Casus

Het Burgerpanel Rotterdam vraagt zich af hoe het is gesteld met de klantvriendelijkheid, serviceverlening, wachttijden en de bezetting van de balies bij de verschillende stadswinkels in Rotterdam. Een aantal leden van het Burgerpanel bezochten de Stadswinkels in Hillegerberg-Schiebroek, Delfshaven, Kralingen-Crooswijk, Centrum, IJsselmonde en Noord en gaven hun ogen en oren de kost.

Conclusie

De indruk van de Stadswinkels is goed. Er werken vriendelijke medewerkers, als je een afspraak plant zijn er geen wachttijden, de ruimtes zien er netjes en verzorgd uit, je wordt snel geholpen en er bij sommige stadswinkels is er een speelruimte voor kinderen. Een paar punten ter verbetering: sommige locaties zijn zeer gehorig en de formulieren in de display zijn niet altijd even netjes en verzorgd.

Zustersteden

Casus

De gemeente Rotterdam onderhoudt vriendschappelijke contacten met diverse andere steden. In deze tijd van globalisering is dat een positief gegeven. Informatie over de betekenis van deze stedenbanden is echter niet snel te vinden. Er wordt weinig publiciteit aan de zuster-/partnersteden gegeven. De activiteiten die blijken te zijn georganiseerd met de zustersteden hebben voornamelijk een zakelijk en cultuur-met-een-grote-C-karakter gehad, maar weinig uitstraling naar de gewone rotterdammers.

Het Burgerpanel Rotterdam vraagt zich het volgende af:

- . Wat is het doel van stedenbanden? Wat hebben burgers er aan, in Rotterdam en de andere stad?
- . Wat is het verschil tussen een zusterband en een partnerband?
- . Welke kosten en inspanningen zijn gemoeid met het onderhouden van deze banden?

Conclusie en aanbevelingen

Burgerpanel Rotterdam adviseert als stedenbanden een waardevolle zaak zijn, er meer inhoud aan te geven en meer publiciteit.

Suggesties om de zichtbaarheid en bekendheid van de stedenbanden te vergroten:

- een wegwijzer met pijlen 'zoveel kilometer in die richting naar ...', bijv op het Stationsplein, voor het stadhuis of op de Euromast
- netwerk zichtbaar maken: welke van onze partners zijn partner van elkaar, bijvoorbeeld op de gemeentelijke website
- elk jaar een 'gelukkig nieuwjaar's-estafette op de lokale TV of website
- een serie 'portret van ...'
- uitwisseling van sport- en culturele evenementen (meer en zichtbaar dan nu)
- gekoppelde VVV's; een link tussen webcams
- uitwisselprogramma's van en voor bijvoorbeeld studenten, politici, stads(tuin)architecten, horeca, loketambtenaren, (straat)artiesten, journalisten
- gerichte couchsurfing: Rotterdammers ontvangen bewoners uit andere steden, en vice versa

Communicatiegroep

De communicatiegroep heeft met de volgende media gewerkt:

1. Twitter
2. Facebook
3. Website

1. Twitter

Doel: meer interactie tot stand brengen met de Rotterdamse burgers en lokale overheid. Deze interactie heeft betrekking op onderwerpen die voor Rotterdammers relevant zijn en zo mogelijk voortkomen uit de activiteiten van het Burgerpanel Rotterdam.

De tweets zijn neutrale politieke berichten gebaseerd op actualiteiten en ontwikkelingen in Rotterdam. Vrijwel iedere dag worden een aantal berichten verstuurd. Twitter heeft nu meer dan 2343 volgers. (in 2014 1900 volgers).

2. Facebook

Doel: meer interactie tot stand brengen met de Rotterdamse burgers en lokale overheid. Deze interactie zal betrekking hebben op onderwerpen die voor Rotterdammers relevant zijn en mogelijk voortkomen uit de activiteiten van het Burgerpanel Rotterdam.

Voor Facebook geldt, onderhoudende, maar tegelijkertijd informatieve berichten/filmpjes die relevant/interessant zijn voor Rotterdamse burgers.

De Facebookpagina geeft relevante Rotterdamse informatie. Het aantal like's staat op dit moment op 184.

3. Website

Er is voor het Burgerpanel een nieuwe huisstijl en een nieuw logo ontwikkeld. De website is hierop aangepast en een heeft een rustige informatieve uitstraling gekregen. De website wordt beheerd door een extern bureau; Het reclameteam.

Kennis delen

Met enige regelmaat wordt het Burgerpanel Rotterdam vanuit de gemeente gevraagd om incidenteel of op korte termijn zijn kennis en expertise te delen met betrekking tot beleid-gerelateerde onderwerpen.

Jouw succes in de etalage

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

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

Deelname aan Werkatelier Wijkveiligheid

Op 7 oktober 2015 is op verzoek van wethouder Eerdmans een werkatelier georganiseerd met als doel het ophalen van goede en innovatieve voorbeelden om de aanpak rond wijkveiligheid te versterken. Tijdens deze bijeenkomst zijn vier leden van het Burgerpanel in gesprek gegaan met andere bewoners, ondernemers en professionals over de verschillende thema's.

Deelname aan overleg met wethouder Visser over 'Aantrekkelijke stad'

Op vrijdag vijf juni hebben 4 leden van het Burgerpanel een gesprek gevoerd met wethouder Visser over het rapport 'Aantrekkelijke stad'.

Brainstorm met Universiteit Leiden en Kennispunt Inspraak en Participatie

Het Burgerpanel heeft samen met het Kennispunt Inspraak en Participatie van de Gemeente Rotterdam meegedacht over een onderzoeksmethode van de Universiteit Leiden over hoe burgers hun stad beleven. Dit heeft –nog- geen vervolg gehad.

Financiën 2015

	Begroot	Werkelijk
Personeelslasten	€ 26.492,00	€ 24.975,00
Producties	€ 1.030,00	€ 255,00
Communicatie/PR	€ 2.060,00	€ 5.030,00
Onkosten leden	€ 1.030,00	€ 1.205,00
Waarderingskosten	€ 2.060,00	€ 822,00
Werving	€ 1.545,00	€ 2.695,00
Huisvesting	€ <u>3.605,00</u>	€ 2.840,00
Totaal	€ 37.822,00	€ 37.822,00
Extra opdracht	PM	€ 0,00