

# Evaluatie wijkcommunicatie Gemeente Groningen

2007 – 2010

inclusief Pilot Paddepoel



*aftrap pilot Paddepoel 19 mei 2010*

# Inhoudsopgave

	<b>Pagina</b>
<b>Inleiding en samenvatting</b>	<b>3</b>
<b>1. Project wijkcommunicatie</b>	<b>5</b>
1.1 Doelstelling	
1.2 Opzet en uitgangspunten	
<b>2. Wat we hebben gerealiseerd?</b>	<b>7</b>
2.1 Ondersteunen wijkwebsites	
2.2 E-nieuwsbrieven	
2.3 RSS-feeds/widgets	
2.4 Nieuwe instroom betrokken Stadgers	
2.5 Netwerk wijkredacties	
2.6 Promotie wijkwebsites	
2.7 Bezoekersaantallen wijkwebsites	
<b>3. Hoe de gemeente aansluit bij de wijkmedia</b>	<b>13</b>
3.1. Mijnwijk.groningen.nl	
3.2 Communicatiedossier online	
3.3 E-nieuwsbrief Stadsnieuws	
<b>4. Pilot Paddepoel</b>	<b>17</b>
4.1 Bevindingen bewoners	
4.2 Bevindingen wijkraad/webbeheer Paddepoel	
4.3 Bevindingen projectleiders	
4.4 Bevindingen publicisten	
4.5 Resultaten wijkwebsite Paddepoel	
<b>5. Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>23</b>
5.1. Digitale infrastructuur	
5.2. Contentbeheer	
<b>Tot besluit</b>	<b>25</b>

# Evaluatie wijkcommunicatie

*inclusief Pilot Paddepoel*

## Inleiding

We willen dat de Stadgers zich serieus genomen en betrokken voelen bij het bestuur van hun stad, wijk of buurt. *Burgerbetrokkenheid* noemen we dit. Daarvoor hoeven we de burgers niet altijd aan te sporen tot allerlei vormen van *actieve* participatie. Als burgers zeker weten dat ze tijdig en adequaat op de hoogte gehouden worden van gemeentelijke plannen en activiteiten, levert dat een grote bijdrage aan het gevoel van betrokkenheid en serieus genomen worden. We gaan zorgen voor actieve, transparante informatieverstrekking als basis voor de betrokkenheid in de stad: de eerste trede van de participatieladder.



## Samenvatting

Er is een digitale infrastructuur, [gemeente.groningen.nl/mijnwijk](http://gemeente.groningen.nl/mijnwijk), ontwikkeld die een goede basis biedt om wijkbewoners te betrekken bij plannen en projecten in hun wijk of buurt. Daarbij is gebruik gemaakt van de al bestaande sociale wijkmedia in de gemeente Groningen. Ruim 42 wijkwebsites waren al gebouwd door de bewoners zelf. Dit netwerk van redacteurs en webmasters van wijkwebsites is betrokken bij het ontwikkelen van deze nieuwe infrastructuur [gemeente.groningen.nl/mijnwijk](http://gemeente.groningen.nl/mijnwijk).

Er is in de eerste plaats tegemoetgekomen aan twee belangrijkste wensen van de wijkwebredacties:

1. hulp bij het ontwikkelen van een gebruikersvriendelijke wijkwebsite;
2. publiceren van wijkrelevante informatie op maat op de gemeentelijke website.

Het eerste knelpunt is opgelost door 26 van de 42 wijken te helpen en te faciliteren met de overstap naar een gebruikersvriendelijke wijkwebsite.

Het tweede knelpunt was het verstrekken van wijkgerelateerde informatie door de gemeente. Hier is de infrastructuur [gemeente.groningen.nl/mijnwijk](http://gemeente.groningen.nl/mijnwijk) uit voortgekomen. Deze is klaar en kan nu gevuld worden met communicatiedossiers van projecten en plannen. In de wijk Paddepoel is hiermee proefgedraaid. De bevindingen zijn over het algemeen positief. Dat vinden zowel de wijkbewoners als de projectleiders en publicisten. Projectleiders en publicisten zien veel voordelen van deze manier van communiceren over hun project. Bewoners komen beter geïnformeerd op bijeenkomsten en het vertrouwen en de betrokkenheid zijn groter. Er is nog wel een aantal noodzakelijke verbeter- en ontwikkelpunten op het gebied van cultuur, techniek en organisatie om ook de andere 41 wijken en buurten te voorzien van de basis informatie via [gemeente.groningen.nl/mijnwijk](http://gemeente.groningen.nl/mijnwijk). Deze evaluatie beschrijft hoe de gemeente Groningen de wijkcommunicatie de afgelopen jaren in projectmatige vorm heeft gestimuleerd. Met behulp van geld uit het programma Stad & Stadhuis en de projectleiding vanuit Concerncommunicatie staat er nu een mooie digitale

wijkstructuur. Belangrijk voor de burgerbetrokkenheid is deze verder te gebruiken, daar worden in deze evaluatie worden daar aanbevelingen voor gedaan.



# 1. Project Wijkcommunicatie

## 1.1. Doelstelling

Het doel van het project Wijkcommunicatie is wijkbewoners te betrekken bij beleid en plannen in een zo vroeg mogelijk stadium. Betrokken Stad al was een speerpunt in het collegeprogramma 2006 – 2010. Maar ook in het collegeprogramma 2010 - 2014 wordt dit als een belangrijk thema ingezet voor meer zeggenschap en merkbare invloed door burgers.

Op 19 februari 2008<sup>1</sup> is vastgelegd in het convenant tussen wijkorganisaties en gemeentebestuur dat wijkorganisaties adviesrecht hebben op beleidszaken op wijkniveau. Bij besluitvorming wordt een participatieparagraaf toegevoegd met het advies van de bewonersorganisatie. In dit convenant is ook opgenomen dat wijkorganisaties bij voorkeur digitale middelen inzetten, zoals een wijkwebsite, om te communiceren met hun achterban. De gemeente heeft zich hiermee verplicht om in een zo vroeg mogelijk stadium de burger te informeren over wijkgebonden plannen en beleid. Zonder informatie kan de burger zich geen mening vormen, vindt er geen controle plaats en blijft de invloed van de burger beperkt.

## 1.2. Opzet en uitgangspunten

Uit onderzoek is gebleken dat 90% van de <sup>2</sup>geënquêteerde wijkbewoners zich al betrokken voelt als zij in de eerste plaats goed wordt geïnformeerd. Is uitgangspunt is ervoor gekozen om aan te sluiten bij de reeds aanwezige wijk- en buurt communicatiekanalen (redacties) van de bewoners zelf. Die kanalen bestaan inmiddels uit meer dan 40 wijkwebsites én 37 wijkkranten die vaak door de wijkorganisaties worden onderhouden en uitgebracht. Gemiddeld bestaan wijkredacties uit 3 personen. Dat houdt in dat ruim 200 betrokken vrijwillige wijkbewoners zich met wijkcommunicatie bezighouden in de gemeente Groningen. Daarom zien wij deze doelgroep (redacties van wijkkranten en wijkwebsites) als een belangrijke partner en klankbord om een goede digitaal wijkinformatiekanaal te ontwikkelen. Wijkredacties zijn veelal gelieerd of maken deel uit van bewonersorganisaties.

### Onderzoek wijkredacties

In 2007 is er <sup>3</sup>onderzoek gedaan onder de behoefte van redacties van wijkwebsites en wijkkranten. De belangrijkste conclusies waren:

- men wil graag digitale wijkgebonden informatie;
- men wil met name informatie over nieuwbouw, wijkvernieuwingsplannen, groenbeheer, infrastructuur en bouwvergunningaanvragen in de wijk;
- verder willen ze graag worden geholpen en gefaciliteerd in de techniek, opleiding en de promotie voor hun wijkwebsite.

---

<sup>1</sup> Het wijkconvenant kunt u vinden op [www.gemeente.groningen.nl/mijnwijk](http://www.gemeente.groningen.nl/mijnwijk)

<sup>2</sup> Adviesrapport burgerparticipatie/communicatie juli 2009 te vinden op [www.gemeente.groningen.nl/mijnwijk](http://www.gemeente.groningen.nl/mijnwijk), klik op onderzoeken.

<sup>3</sup> De onderzoeken kunt u vinden op [www.gemeente.groningen.nl/mijnwijk](http://www.gemeente.groningen.nl/mijnwijk)

## Bijeenkomst wijkredacties

In november 2007 heeft de gemeente een bijeenkomst georganiseerd waar redactieleden van wijkkranten en wijkwebsites hun wensen en knelpunten kenbaar maakten. Deze bijeenkomst werd door een afvaardiging van maar liefst 24 wijken bezocht. Ook is er die avond een klankbordgroep samengesteld uit een afvaardiging van 13 wijken waarmee gedurende het wijkcommunicatie project 2007 – 2010 een vruchtbare samenwerking is ontstaan.



*Bijeenkomst wijkredacties november 2007. Er was een vertegenwoordiging van 24 wijken van wijkredacties van wijkkranten en wijkwebsites. Toenmalig burgemeester Jacq. Wallage was onder de indruk van zoveel communicatiekracht in de wijken: 'Wij moeten al die wijken, wijkwebsites en wijkkranten, behoorlijk bedienen.'*

## 2. Wat hebben we gerealiseerd?

Uit de bijeenkomst van november 2007 van wijkredacties en de onderzoeken onder wijkredacties (hoofdstuk 1.2) zijn de volgende wensen en knelpunten geïnventariseerd en gezamenlijk opgelost.

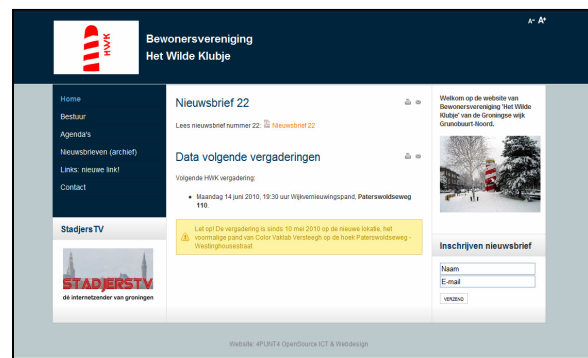
### 2.1. Faciliteren wijkwebsites

Veel wijkredacties vinden het bouwen en onderhouden van een wijkwebsite te ingewikkeld. Zij wensen een gebruikersvriendelijk systeem waar meer redactieleden tegelijk aan kunnen werken. Zij vonden onafhankelijk beheer en redactie en een eigen 'look & feel' belangrijke randvoorwaarden.

In de klankbordgroep wijkredacties is ervoor gekozen om een aantal open source-systemen te testen. Als beste kwam het Content Management Systeem (CMS) Joomla! uit de bus. In totaal zijn door de gemeente 26 van 42 wijken geholpen bij de start of overstap naar een gebruikersvriendelijke wijkwebsite. Als voorbeeld heeft de wijkwebsite van Hoogkerk gediend. Van 2005 tot 2007 heeft de bewonersorganisatie Vereniging Wijkopbouw Hoogkerk (VWH) hiermee tijdens een pilot<sup>4</sup> veel ervaring opgedaan. De succesvolle functionaliteiten zoals een E-nieuwsbrief en WijkTV zijn bij de bouw van de wijkwebsites als vaste onderdelen opgenomen. Samen met de reeds bestaande Joomla!-wijkwebsites, is 65% van de 42 wijkwebsites gebouwd in Joomla!-open source. Dit betekent dat informatie uitwisselen eenvoudig mogelijk is omdat de wijkwebsites goed aansluiten op andere open source systemen zoals die van de gemeente Groningen. Groningen heeft nu 100% dekking van wijkwebsites die worden beheerd door wijkbewoners!



*De nieuwe wijkwebsite van Tuinwijk.*



*De nieuwe wijkwebsite van Grunobuurt.  
Beiden gebouwd in Joomla!*

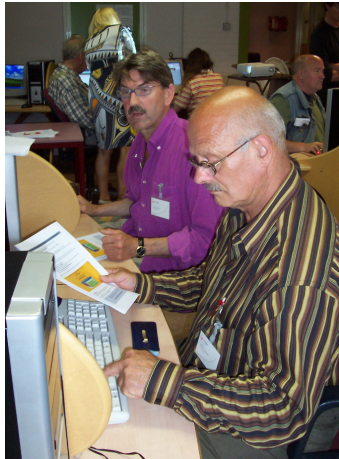
<sup>4</sup> De evaluatie van de pilot wijkwebsite Hoogkerk is te vinden op [www.gemeente.groningen.nl/mijnwijk](http://www.gemeente.groningen.nl/mijnwijk)



## Opleiding en ondersteuning

Om met de nieuwe wijkwebsite te leren werken, zijn er workshops gegeven in een aantal internetcafe's in de wijken om redactieleden op weg te helpen om zelfstandig hun wijkwebsite te kunnen beheren. Zij zijn voorzien van een op maat gesneden online handleiding en een Joomla! handboek.

Daarnaast hebben zij een 'strippenkaart' ontvangen voor één uur ondersteuning door een Joomla!-specialist om problemen en knelpunten op te lossen.



Workshop webbeheer in Floreshuis Korrewegwijk op een warme zomeravond, juni 2008. Wethouder Frank de Vries prees de wijkredacties voor hun inzet.

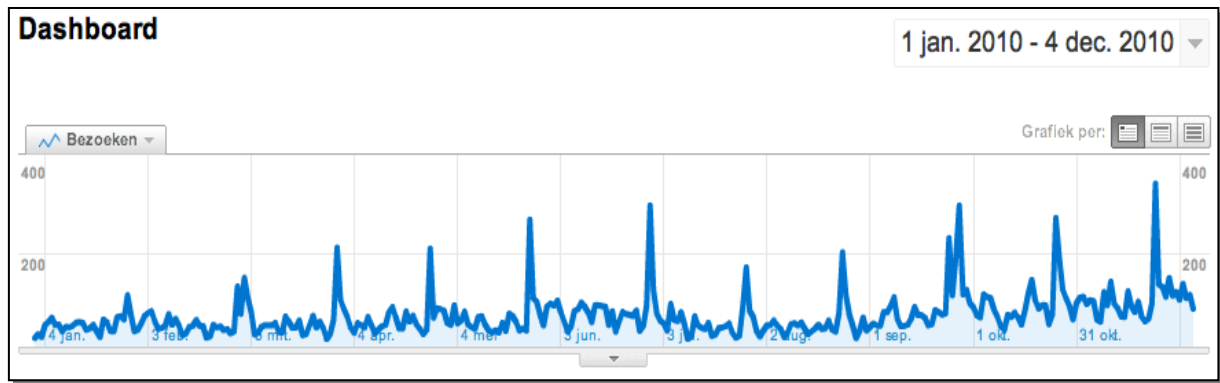
## 2.2 E-nieuwsbrieven



Het maken van E-nieuwsbrieven was een verplicht onderdeel van de workshops. De bezoekersaantallen van wijkwebsites die regelmatig een E-nieuwsbrief uitbrengen is aanzienlijk hoger dan wijkwebsites zonder. Google Analytics laat zien dat er na iedere E-nieuwsbrief, hogere bezoekersaantallen structureel blijven stijgen. Zie de statistiek van Vinkhuizen op pagina 8.

Uit de pilot Hoogkerk is gebleken dat een abonnement op de elektronische nieuwsbrief de beste promotie is om bezoekers naar de wijkwebsite te trekken. Hierdoor is het bezoekersaantal stabiel met maar liefst 2000 bezoekers

per maand. Er waren uitschieters naar meer dan 5000 bezoekers. Toen plaatsten zij een fotoreportage van de Sint Nicolaas intocht in Hoogkerk.



*Effect van het uitbrengen van de E-nieuwsbrief van op het bezoek aan de site van Vinkhuizen.*

## 2.3 RSS-feeds / widgets

Een RSS-feed is een nieuwsbron op de wijkwebsite die rechtstreeks gevoed wordt vanuit een andere bronwebsite (gemeente.groningen.nl/mijnwijk) waarop de gemeentelijke nieuwsberichten worden geplaatst. Een widget is een button van een andere website die rechtstreeks doorlinkt naar een voor de doelgroep relevante pagina. De widget van de gemeente Groningen op de wijkwebsite linkt door naar de wijkpagina van de gemeente. Een combinatie van widget en RSS-feed wordt getest op de wijkwebsite van Paddepoel. In januari 2011 biedt de gemeente een combinatie van een widget en RSS-feed gratis aan om deze in te bouwen op wijkwebsites die door de gemeente zijn gefaciliteerd.

## 2.4 Nieuwe instroom betrokken Stadgers

Naast de gevestigde wijkredacties, die veelal vanuit de bewonersorganisaties zijn voortgekomen, is er een nieuwe stroom betrokken Stadgers ontstaan om als vrijwilliger aan de wijkwebsites te werken. Via de online vacaturebank vrijwilligersgroningen.nl is een vacature geplaatst als 'webdesigner/redacteur in je eigen wijk'. Er hebben zich vijftien vrijwilligers aangeboden waarvan er een aantal lid van de wijkredactie zijn geworden. De kandidaten waren tussen de 18 en 45 jaar oud en hadden verschillende drijfveren om aan een wijkwebsite mee te werken. Bijvoorbeeld wijkbewoners die:

- als professional kennis en affiniteit met ICT hebben;
- hun opleiding niet hebben afgemaakt;
- door omstandigheden op afstand staan van de arbeidsmarkt;
- werkervaring op willen doen;
- met jonge kinderen thuis aan de website willen werken.

Er zijn drie buurtconciërges van Sociaal Buurtbeheer van WerkPro opgeleid om wijkorganisaties op weg te helpen en te ondersteunen bij het beheer van hun wijkwebsite.







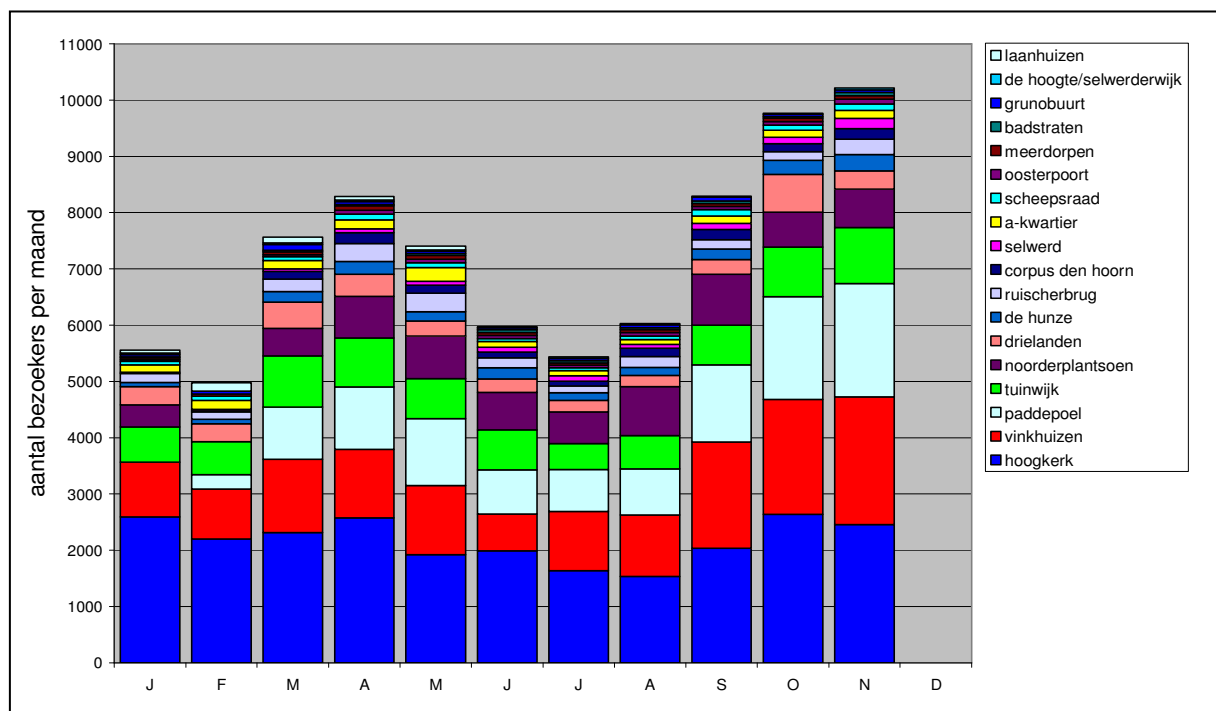




*De wijken vinden een spandoek een goed promotiemiddel voor de wijkwebsite tijdens evenementen.*

## 2.7 Bezoekersaantallen wijkwebsites

De wijkwebsites worden goed bezocht. Google Analytics laat zien dat het aantal bezoekers op de sites waarvan we de gegevens hebben dit jaar is verdubbeld! Hoogkerk, Vinkhuizen, Paddepoel, Tuinwijk en Noorderplantsoen worden het meest bezocht. Relatief – bezoekers afgezet tegen het aantal inwoners van de wijk – scoort Tuinwijk het hoogst. Wijkwebsites kunnen worden gezien als een verlengstuk van de gemeentelijke website: burgers geven hier betekenis en duiding aan gemeentelijke plannen. Zij plaatsen polls of fora om wijkbewoners te raadplegen over ontwikkelingen of issues in de wijk. Dit uiteraard naast de andere wijkactiviteiten die zij interessant vinden. De feitelijke informatie halen zij van de gemeentelijke website [gemeente.groningen.nl/mijnwijk](http://gemeente.groningen.nl/mijnwijk) of linken daarnaar door.



## 3. Hoe de gemeente aansluit op de wijkmedia

### 3.1 Gemeente.groningen.nl/mijnwijk

Om tegemoet te komen aan de wens van wijkbewoners om wijkgebonden gemeentelijke informatie te ontvangen, zijn de wijkpagina's van gemeente.groningen.nl/mijnwijk ontwikkeld. Deze wijkpagina's maken deel uit van de gemeentelijke website. De infrastructuur van 42 wijkpagina's sluit naadloos aan op de reeds bestaande 42 wijkwebsites.

Hierop kan de gemeente haar wijkgebonden projecten en beleidsonderwerpen publiceren. Daarbij wordt voldaan aan de basisvoorwaarden:

- in een vroegtijdig stadium;
- voorzien van (besluitvormings)proces;
- samenvatting in begrijpelijke taal en context;
- voorzien van relevante stukken;
- mogelijkheid om te kunnen reageren naar projectleider of beleidsmaker.

Om daaraan te voldoen is een sjabloon ontwikkeld om op eenvoudige wijze een communicatiedossier van een project te vullen en te publiceren.

### 3.2 Communicatiedossier online

Relevante informatie over projecten en plannen is moeilijk te vinden op de gemeentelijke website. De manier waarop de gemeente Groningen haar beleidsdocumenten openbaar maakt, kan beter. In plaats van losse documenten te ontsluiten of zeer summier samenvattingen of nieuwsberichten te publiceren, is het publiceren in de vorm van een communicatiedossier online per project wenselijk. Immers, losse documenten ontberen de context, iets wat een online communicatiedossier wel kan bieden.

Aan een online communicatiedossier kan door de projectleider (redactionele) content worden toegevoegd zoals een planning, beeldmateriaal zoals artist impressions, foto's of video's, stand van zaken, aankondigingen en reactieformulier. Een online communicatiedossier is meer dan een verzameling losse documenten.

#### ***Het sjabloon***

In samenwerking met projectleiders van RO/EZ is er een standaard sjabloon ontwikkeld om informatie over projecten, plannen en beleid als een 'communicatiedossier online' te ontsluiten. Hier kunnen projectleiders en beleidsambtenaren hun beleidsproces in alle fases communiceren volgens een vast en eenduidig format. Door de klankbordgroep van wijkredacties is het sjabloon bekeken en akkoord bevonden. Reactie van de redactieleden: *'Als jullie dit voor elkaar krijgen voor alle wijkprojecten, dan zijn we heel blij!'*

Een gunstig neveneffect: het communicatiedossier online is ook een goed intern communicatiemiddel. Immers, in een wijk zijn al gauw twintig ambtenaren actief met vaak dienstoverstijgende plannen, beleid en projecten. Het is van belang dat zij ook in een vroeg stadium kennis kunnen nemen van elkaars projecten en met elkaar kunnen afstemmen indien nodig.

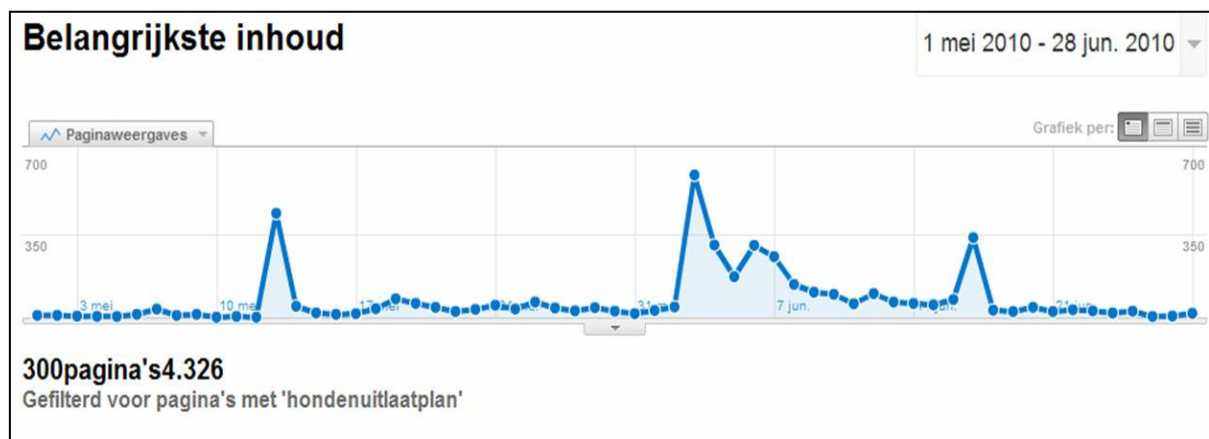
Het communicatiedossier bevat een samenvatting, alle relevante publicabele stukken, alle verslagen van bijeenkomsten en een reactieformulier om rechtstreeks te mailen met de verantwoordelijk ambtenaar. Hiermee kan iedereen snel en adequaat in de juiste context onderwerp eigen maken. Ook voor de pers is dit een goed communicatiemiddel.

Met het communicatiedossier online is op succesvolle en interactieve wijze proefgedraaid met twee projecten. Namelijk het Hondenbeleid (op stedelijk niveau) en Speelplekken in Paddepoel.

## Hondenbeleid

De gemeente heeft 7.063 hondenbezitters per brief uitgenodigd om de informatiemarkten te bezoeken en om gemeente.groningen.nl/mijnwijk te raadplegen voor het uitlaat- en uitrengebied in hun wijk. In totaal hebben 3.000 hondenbezitters het communicatiedossier Hondenbeleid online bezocht. Er zijn 5 stadsdeelversies gepubliceerd op gemeente.groningen.nl/mijnwijk via alle wijkpagina's. Ongeveer 400 bezoekers lieten een opmerking of mening achter via het reactieformulier over de voorgestelde hondenuitlaatgebieden en -uitrengebieden voor de projectleider. Tijdens de informatie-inloopmarkten zijn er 600 reacties verzameld. Alle opmerkingen en wensen over uitren- en uitlaatgebieden zijn stuk voor stuk beoordeeld. Alle inzenders ontvangen in januari 2011 bericht met onderbouwing of hun inbreng wel of niet is gehonoreerd. De uitkomsten worden verwerkt in voorstellen voor alle wijken. Deze worden in een tweede ronde aan de wijkbewoners voorgelegd. Vervolgens neemt het college middels een aanwijfsbesluit de definitieve beslissing.

***Fout! Objecten kunnen niet worden gemaakt door veldcodes te bewerken.***  
*Het communicatiedossier online om burgers te informeren en te betrekken bij Hondenbeleid.*



*Google Analytics: op de piekmomenten is een brief bij de hondenbezitters bezorgd.*

## Speelplekken Paddepoel

Een soortgelijk communicatiedossier is in Paddepoel Zuid/West aan wijkbewoners voorgelegd over de keuze van locaties voor twee speelplekken. Bewoners waren het tijdens de



informatieavond niet met elkaar eens over de locaties. Via [gemeente.groningen.nl/mijnwijk](http://gemeente.groningen.nl/mijnwijk) zijn deze in stemming gebracht. De projectleider heeft 354 brieven in de betreffende buurt laten bezorgen en ontving daarop 128 stemformulieren. Er is door het college een besluit genomen op basis van deze reacties. In totaal hebben ruim 300 bewoners het project online bezocht.

*Het college heeft op 15 oktober 2009 besloten op basis van online stemming over locatie speelplekken door wijkbewoners.*

Communicatiedossiers online voorzien in een behoefte, merkbaar aan de vele bezoekers die deze projecten raadplegen. De afdeling Projectmanagement van RO/EZ gaat al haar projecten op de wijkpagina's als projecten online publiceren volgens het sjabloon van [gemeente.groningen.nl/mijnwijk](http://gemeente.groningen.nl/mijnwijk). Deze afdeling is verantwoordelijk voor meer dan honderd projecten in wijken en buurten met betrekking tot wijkvernieuwing, nieuwbouw, verkeersmaatregelen enzovoort. En voldoen daarmee aan de wens van wijkredacties om met name over deze onderwerpen te communiceren (zie paragraaf 1.2).

Als deze projecten zijn gepubliceerd, wordt er een publiciteitscampagne opgestart om de wijkpagina's van [gemeente.groningen.nl/mijnwijk](http://gemeente.groningen.nl/mijnwijk) onder alle Stadgers bekend te maken. Ook kunnen wijkbewoners gewenste wijkonderwerpen opvragen waarover zij via dit digitale kanaal geïnformeerd willen worden. Ook vinden bewoners op hun wijkpagina de mogelijkheid om een E-petitie op te starten. De gemeente Groningen heeft daarvoor een petitieloket geopend op de website <sup>5</sup>[www.petities.nl](http://www.petities.nl). Via het petitieloket kan op eenvoudige wijze een elektronische petitie worden gestart, waarbij verificatie van de ondertekenaars plaatsvindt op basis van het e-mailadres.

<sup>5</sup> Het college heeft op 30 augustus 2007 besloten tot het starten van het onderdeel ePetitie uit het voorstel 'Experiment eParticipatie'. Dit met als motivatie dat het college er groot belang aan hecht om goed te luisteren naar de wensen en problemen van inwoners van de stad.

### 3.3 E-nieuwsbrief StadsNieuws en wijktags

De 'oude' Bewonersbrief, oorspronkelijk bedoeld voor bewonersorganisaties is omgebouwd tot de huidige de E-nieuwsbrief Stadsnieuws. Hiermee informeren we alle Stadgers over besluiten en gemeentelijk nieuws. Er bestaat hiervan ook een papieren versie. Per 1 oktober 2010 zijn er ruim 800 abonnees en het aantal loopt gestaag op.



Met name wijkorganisaties, redacties van wijkkranten en wijkwebsites en professionals in de wijk hebben een abonnement. Nieuwsberichten die op de gemeentelijke website wordt geplaatst, komen automatisch in Stadsnieuws. Aan de nieuwsberichten kunnen ook wijktags worden gekoppeld. Daardoor komen ze automatisch op betreffende wijkpagina's van gemeente.groningen.nl/mijnwijk als actueel nieuws. De wijkwebredactie kan dit actuele kanaal met wijknieuws als RSS-feed plaatsen op hun wijkwebsite. Zo wordt de wijkwebsite automatisch gevoed met actueel gemeentelijk nieuws. De nieuwsberichten op de gemeentelijke website worden ook via Twitter bekendgemaakt.

*Veel Stadgers en wijkprofessionals nemen een abonnement op het gemeentelijke StadsNieuws.*



*Stadsnieuws op Twitter met bijna 600 volgers.*

## 4. Pilot Paddepoel

Op 19 mei 2010 gaf burgemeester Rehwinkel de aftrap voor de pilot Paddepoel. In deze wijk is proefgedraaid van 19 mei tot november 2010 met bijna alle lopende gemeentelijke projecten. Die zijn gepubliceerd volgens het sjabloon van het communicatiedossier online op



de wijkpagina Paddepoel van de portal gemeente.groningen.nl/mijnwijk. Er is in de wijk ervaring op gedaan met betrokken bewoners, de wijkraad Paddepoel, de redactie van de wijkwebsite. Binnen de gemeente waren dat projectleiders en hun ondersteuners met een project in Paddepoel.

Er is kwalitatief onderzoek gedaan. Dit is zowel schriftelijk (enquêtes) als in vraaggesprekken uitgevoerd. Ook zijn bevindingen meegenomen die naar voren kwamen tijdens in- en externe bijeenkomsten, de werkgroep pilot Paddepoel en vergaderingen. Als het in Paddepoel goed werkt dan kunnen ook de andere 41 wijken op deze manier worden voorzien van informatie om burgers betrekken bij beleid en plannen in hun wijk. De uitkomsten zijn verwerkt in de aanbevelingen en conclusies van deze evaluatie van de wijkcommunicatie.

### 4.1 Bevindingen bewoners Paddepoel

Er zijn ongeveer 100 enquêtes via de mail verzonden naar betrokken Paddepoelers. De 20 respondenten hadden uitvoerig en met aandacht de uitvoerige vragenlijst ingevuld. We kunnen uitgaan van een kwalitatief en representatieve uitkomst. De bewoners geven de wijkpagina Paddepoel een ruime voldoende. Ze vinden de projecten informatief en vinden het een prima initiatief dat de wijkpagina een overzicht biedt van alle wijkplannen van de gemeente. Er werden verbeterpunten genoemd voor de *toegankelijkheid* van de informatie op gemeente.groningen.nl/mijnwijk en de wijkpagina Paddepoel. En *inhoudelijk* werden er verbeter suggesties gedaan voor informatie over projecten en plannen.

#### *Toegankelijkheid*

De volgende verbeterpunten werden genoemd voor de toegankelijkheid:

- lettertype moet groter;
- verbeter de rubricering van de onderwerpen;
- teksten kunnen bondiger;
- vermijd ambtelijk jargon.

#### *Inhoudelijk*

De bewoners willen breed worden geïnformeerd over onderwerpen in Paddepoel. Ook de behoefte aan informatie per gekozen onderwerp is breed. Interessant vinden zij ook projecten in andere wijken met consequenties voor Paddepoel zoals ontwikkelingen op het Zernikecomplex en Studentenhuisvesting.

De volgende opmerkingen/verbeterpunten kwamen naar voren:

- communiceer eenduidig over de projecten;
- voeg een planning/procesgang toe;
- voeg een mogelijkheid toe om te reageren;
- voeg geen grote bestanden (meer dan 10mb) toe;
- hou het actueel.

Opgemerkt kan worden dat het sjabloon voor een communicatiedossier online hierin voorziet, maar nog niet consequent wordt gebruikt.

## 4.2 Bevindingen wijkraad/webbeheer Paddepoel

Er is gesproken met de voorzitter van de wijkraad Roel Mulder, de webmaster van de wijkwebsite Paddepoel Elbert van Remmerden en de webredacteur Feiko van der Veen.

### *Informatievoorziening*

De wijkinformatie is prima via [gemeente.groningen.nl/mijnwijk/Paddepoel](http://gemeente.groningen.nl/mijnwijk/Paddepoel) te vinden. Echter als een reactieformulier ontbreekt, is het onduidelijk waar of bij wie je meer informatie op kunt vragen. Met name over de onderwerpen Studentenhuisvesting, NLA (Nieuw Lokaal Akkoord) en de Regiotram is het lastig om erachter te komen wie de regie heeft. Deze informatie wordt niet gepubliceerd op [gemeente.groningen.nl/mijnwijk](http://gemeente.groningen.nl/mijnwijk) terwijl deze projecten belangrijke consequenties hebben voor de wijk. Als projecten vertragen, moet worden vermeld waarom. En hoe lang het ongeveer gaat duren. De planning in het communicatiedossier moet daarop worden aangepast. De Wijkraad merkt dat bewoners beter voorbereid op informatiebijeenkomsten komen als zij eerst de stukken in het communicatiedossier op [gemeente.groningen.nl/mijnwijk](http://gemeente.groningen.nl/mijnwijk) hebben gelezen of bestudeerd.

### *Ondersteuning wijkwebsite*

Zij vonden de ondersteuning vanuit de gemeente goed. Het bemiddelen van vrijwilligers via de vrijwilligersvacaturebank vonden ze ook een goed punt. Zij willen graag een vervolg op de Joomla!-workshops voor redactieleden om zich belangrijke functionaliteiten eigen te maken. Met name gaat het dan om aanvullende workshops voor onder meer: uploaden van documenten, binnenhalen van links en reactiemogelijkheid op nieuwsberichten. Er zou een ondersteuningssite moeten komen voor wijkredacties om op terug te vallen bij problemen. De wijkredactie staat ook open om de technieken te verbeteren op de site zoals mobiel gebruik en koppelingen met social media zoals Hyves, Twitter, Facebook, feeds.

### **Wensen**

- ook informatie op [gemeente.groningen.nl/mijnwijk](http://gemeente.groningen.nl/mijnwijk) publiceren over wijkoverstijgende onderwerpen die consequenties hebben voor de wijk;
- in communicatiedossier in de planning/het proces duidelijk opnemen dat projecten vertragen en uitleggen waarom. Reactiemogelijkheid mag niet ontbreken;
- doorontwikkelen techniek van wijkwebsite voor implementatie nieuwe ontwikkelingen bijvoorbeeld social media zoals Hyves, Twitter, Facebook, feeds;
- workshops voor beginnende redactieleden;
- ondersteuningssite voor wijkredacties inclusief portal met overzicht alle wijkwebsites;
- integratie van de wijkpagina Paddepoel van [gemeente.groningen.nl/mijnwijk](http://gemeente.groningen.nl/mijnwijk) op de wijkwebsite [www.paddepoel.info](http://www.paddepoel.info) door bijvoorbeeld het plaatsen van een button.

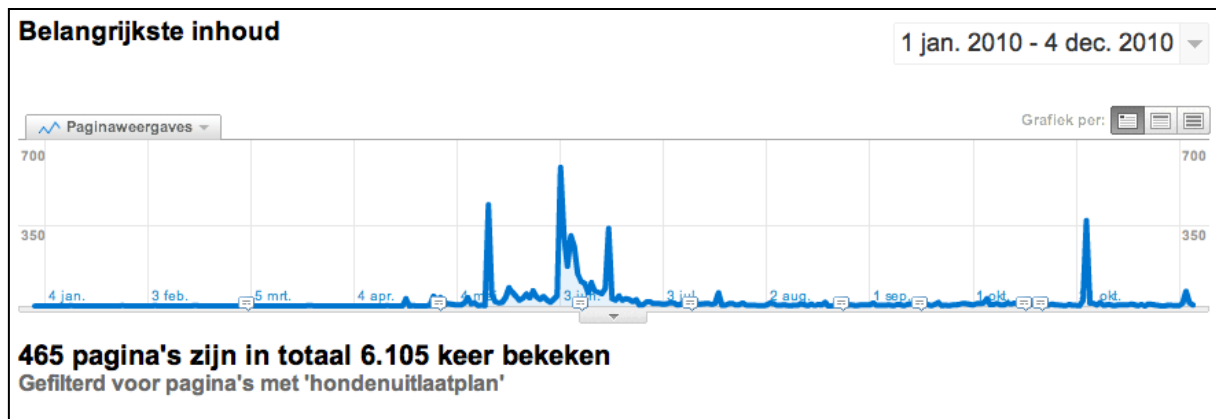
## 4.3 Bevindingen projectleiders

Alle projectleiders van Paddepoel zijn ervan overtuigd dat ze hun project op internet moeten publiceren volgens het standaard sjabloon. Echter, het zit nog niet in het werkproces van de projectleiders om regelmatig te checken of het communicatiedossier nog actueel is bij nieuwe

ontwikkelingen. De projectleiders hebben er gedurende de pilot weinig tijd aan besteed. Zij delegeren het publiceren en updaten veelal aan een assistent.

De betrokkenheid van de projectleider is het grootst als hij het digitale communicatiekanaal in zijn werkproces heeft opgenomen en actief bekend maakt onder de doelgroep. Het project Hondenbeleid is hiervan een goed voorbeeld.

Niet altijd is het project in een stadium dat er veel nieuws is te melden. Het is deels een statisch informatiedossier dat veel wordt bezocht als bewoners ernaar worden verwezen.



*Pieken in het bekijken van het dossier 'hondenbeleid' zijn terug te voeren op de correspondentie omtrent het plan.*

De mutaties op internet worden 'erbij' gedaan door webmaster, communicatieadviseur en projectassistent. Het is voor projectleiders niet altijd duidelijk bij wie zij zich moeten melden als zij een communicatiedossier online willen plaatsen of laten actualiseren. Dat geldt met name bij OCSW.

### **Voordelen**

De projectleiders benoemden de volgende voordelen:

- beter geïnformeerde burgers, daardoor meer begrip en minder wantrouwen;
- bespaart tijd als burgers vooraf zijn geïnformeerd tijdens informatie- en inspraakbijeenkomsten;
- je bereikt veel burgers en je ontvangt veel reacties als je erom vraagt;
- je kunt veelgestelde vragen die je via het reactieformulier of telefonisch ontvangt voorkomen door het antwoord op te nemen in communicatiedossier;
- betrokken burgers in Paddepoel weten inmiddels dat ze wijk informatie op [gemeente.groningen.nl/mijnwijk](http://gemeente.groningen.nl/mijnwijk) kunnen vinden;
- een vast sjabloon werkt praktisch en overzichtelijk. Je hebt de basisinformatie op orde;
- je voorkomt miscommunicatie, ook bij de pers;
- je laat op de wijkpagina zien wat de gemeente doet in de wijk, dat is goed voor het imago van de gemeente.

### **Knelpunten**

- te weinig ondersteuning bij online plaatsen;
- verantwoordelijkheid voor de communicatie is niet belegd bij 1<sup>e</sup> fase van een project als er nog geen startnotitie is (voorbeeld vergunningaanvraag Moskee);
- soms is er lange tijd even niets te melden. Burgers denken dat er dan niets gebeurt;
- te weinig aansturing van het management om projecten te communiceren via internet;



- rolverdeling afdeling Communicatie versus afdeling Projectmanagement: wie doet wat?

### **Wensen ter verbetering**

- vaste contactpersoon om een communicatiedossier online aan te laten maken inclusief eventueel redigeren van teksten;
- meer ondersteuners of helpdesk om het communicatiedossier te laten updaten;
- rappelsysteem om je eraan te herinneren dat jouw communicatiedossiers online staan;
- kwaliteit en effectmeting moet worden teruggekoppeld;
- doorontwikkeling van het sjabloon met name op procesplanning;
- management moet sturen op prioriteren aan publiceren op internet.

## **4.4 Bevindingen publicisten**

Bij de afdeling projectmanagement van de dienst RO/EZ zijn de meeste projectassistenten opgeleid om de communicatiedossiers actueel te houden. De organisatielijnen zijn helder. Zij worden door hun projectleider gevraagd om teksten aan te passen, vragen te beantwoorden en relevante stukken toe te voegen. Zij zien het als een vanzelfsprekende taak die zij zich eigen willen maken op een professionele manier.

Bij OCSW is de organisatie van de communicatie minder concreet. Beleidsnota's worden geschreven op stedelijk niveau en worden door derden in de wijken uitgevoerd door organisaties als Stiel en MJD. Daarbij hoort ook dat zij de communicatie in de wijken verzorgen. Vaak worden subsidies aan maatschappelijke organisaties verstrekt of wordt er er Nieuw Lokaal Akkoord (NLA)-geld besteed aan bijvoorbeeld een speeltuin in de buurt. De gemeente heeft dan geen formele lijn in de organisatie die de digitale communicatie daarover oppakt. Veel ambtenaren in de wijk voelen zich verantwoordelijk voor de communicatie maar gaan er formeel niet over.

Gemiddeld hebben publicisten vijftien uur besteed aan publiceren op de wijkpagina van mei tot eind november 2010. In totaal hebben zij vijf uur instructie ontvangen om te leren werken met Plone om te kunnen publiceren op de website. Opgemerkt moet worden dat publicisten de meeste tijd kwijt zijn aan het eenmalig online zetten van een communicatiedossier. Bijwerken is een kwestie van uploaden. Daarbij ondervinden zij problemen door de traagheid van het systeem.

### **Voordelen**

- mogelijkheid om inspraakreacties via de website te versturen vinden burgers klantvriendelijk;
- veelgestelde vragen kun je opnemen in het dossier, dat voorkomt telefoontjes.
- uniformiteit in de communicatie;
- het communicatiedossier online is prima te koppelen (linken) aan *sociale media* (Hyves, Twitter etc.)

### **Knelpunten**

- verantwoordelijkheid voor communicatie is niet helder;
- door projectleiders/beleidsambtenaren worden niet actief stukken aangeboden of initiatief genomen om via gemeente.groningen.nl/mijnwijk te communiceren;
- opleiding Plone is te algemeen;

- in welk stadium stukken wel niet plaatsen op internet;
- papieren besluitnota's moeten gescand worden en zijn dan niet doorzoekbaar (PDF's wel);
- informatie op gemeente.groningen.nl/mijnwijk is niet eenduidig;
- nog te weinig ervaring met Plone, dat werkt vertragend;
- systeem om te publiceren werkt erg traag;
- door onduidelijke regie van de gemeente op gesubsidieerde- of samenwerkingsprojecten wordt de communicatie diffuus.

### **Wensen ter verbetering**

- maatwerk in opleiding Plone voor sjabloon. Voortdurend werken aan gebruikersvriendelijkheid van het systeem om te publiceren;
- rolverdeling en bijbehorende verantwoordelijkheden vastleggen. Maak het concreet: wie doet wat?;
- werkprocessen digitaliseren zodat nota's uiteindelijk in PDF gepubliceerd kunnen worden;
- strakke regels voor publiceren op gemeente.groningen.nl/mijnwijk;
- meer communicatiedossiers publiceren om meer vaardigheid te krijgen;
- uploaden van stukken/foto's moet sneller en simpeler;
- RSS-feed van actueel wijknieuws op alle wijkwebsites plaatsen.

## 4.5 Resultaten wijkwebsite Paddepoel

De wijkwebsite [www.paddepoel.info](http://www.paddepoel.info) van de Wijkraad ontwikkelt zich tot het platform waar bewoners van Paddepoel hun mening kunnen geven over gemeentelijk beleid. Zij bepalen hier de agenda over hun wijk. Een wijkwebsite is als het ware een venster op de wijk waar de gemeente een blik in kan werpen om te zien wat er leeft in de wijk. Zij communiceren over alles wat Paddepoelers bezighoudt zowel op het sociale vlak, via wijkTV maar ook over de gemeentelijke plannen in hun wijk. Momenteel ontvangen zij per maand 2.000 unieke bezoekers op 8.445 inwoners.



### E-nieuwsbrief

De Paddepoel site heeft een eigen E-nieuwsbrief waar men via de wijkwebsite [www.paddepoel.info](http://www.paddepoel.info) een abonnement op kan nemen. Van alle sites waar we een analyse van bijhouden, is Paddepoel één van de sites die het best wordt bezocht. Deze sites hebben allen een E-nieuwsbrief met doorleesfunctie naar de wijkwebsites voor meer informatie. De E-nieuwsbrief van Paddepoel heeft 125 leden.



*Groei van het bezoek aan de website van de wijkraad Paddepoel sinds de start in februari.*

## Gemeentelijk nieuws op de Paddepoelsite

### RSS-feed

De gemeente Groningen heeft een plek op de Paddepoelsite om gemeentelijk nieuws te publiceren over Paddepoel. Dit is gerealiseerd met een RSS-feed. Dit is een koppeling om gelijktijdig gemeentelijke nieuwsberichten te tonen op een andere website. Zie ook hoofdstuk 2.3. Als er een nieuw bericht wordt plaatst op de gemeentelijke website met een wijktag dan wordt deze ook meteen zichtbaar op de homepage van de wijkwebsite. Er wordt echter nog te weinig actueel nieuws gepubliceerd. De wijkredactie wil middels nieuwsberichten op de hoogte worden gehouden over de voortgang van projecten. Liefst met een doorlink naar het communicatiedossier.

### Widget

Momenteel wordt een Widget in combinatie met een RSS-feed getest op de wijkwebsite Paddepoel. Deze wordt als standaard ontwikkeld voor alle door de gemeente gefaciliteerde wijkwebsites en zal naar verwachting begin januari 2011 worden geplaatst. Een widget is een grafisch object in de vorm van het logo van de gemeente Groningen. Deze brengt de bezoeker met een simpele klik op het logo naar de wijkinformatie van de gemeente.

The screenshot shows the homepage of the Wijkwebsite Paddepoel Groningen. The header includes the website title and logo, and a navigation menu. The main content area is divided into several sections. A blue circle highlights the 'Gemeente Groningen' logo, which is part of a 'Paddepoel actueel' section. Other sections include 'FOTO'S PADDEPOEL' with a date of 'zondag, 05 december 2010 22:05', 'STADJERSTV dé internetzender van groningen', and 'OVERVALLERS TANKSTATION ZONNELAAN AANGEHOUDEN' with a date of 'zondag, 05 december 2010 18:13'. On the right side, there is a search bar, a 'Inschrijven nieuwsbrief' form, and a 'Poll - enquête' section.

*De gemeente-widget op de site van Paddepoel.*

## 5. Conclusies en Aanbevelingen

De conclusies en aanbevelingen vallen in twee deelgebieden uiteen die ondersteuning en doorontwikkeling behoeven, namelijk de **digitale infrastructuur** en het **contentbeheer**. De **digitale infrastructuur** is het netwerk van 42 wijkwebsites van de bewoners(organisaties) en de 42 wijkpagina's op de gemeentelijke website.

Het **contentbeheer** gaat enerzijds over de bevindingen van bewoners en wijkorganisaties (wijkraad en wijkwebredacties). En anderzijds de bevindingen van projectleiders en publicisten die zorgen dat content (projecten en plannen) op de wijkpagina's wordt gepubliceerd.

### 5.1 Digitale infrastructuur

#### *Wijkwebsites*

##### **Conclusies**

Het is gelukt om de infrastructuur *wijkwebsites* op niveau te krijgen. Alle 42 wijken/buurtten met een bewonersorganisatie en wijkkrant hebben hun eigen wijkwebsite. Een aantal hiervan had al een eigen wijkwebsite. Er zijn 26 door de gemeente geholpen. Zij zijn daarover tevreden. Het niveau van wijkwebsites is verschillend. Waar de een vooroploopt met veel bezoekers, kan de ander wel wat meer hulp gebruiken. Hierin zouden ze elkaar kunnen ondersteunen. In de praktijk gebeurt dit al mondjesmaat. Er is daarom vraag naar een helpdesk/centraal punt waar ze hun vragen kunnen stellen en ervaringen kunnen uitwisselen. Volgens de wijkredactie Paddepoel zou de community wijkredacties.groningen.nl hierin kunnen voorzien. Met als voorwaarde dat deze wordt doorontwikkeld tot een volwaardige helpdesk voor en door wijkredacties. Hier kan ook aan de wens tegemoet worden gekomen om de 42 wijkwebsites in één portal te presenteren met doorlinks. De gemeente kan de discussies en ontwikkelingen via deze community ontdekken waar de knelpunten en behoeftes ontstaan en eventueel besluiten tot ondersteuning.

Er is behoefte aan een constante actuele informatiestroom van de gemeente. De RSS feed voorziet daar niet voldoende in. Er wordt te weinig wijknieuws geplaatst. De wens om een directe link naar informatie van de gemeentelijke wijkpagina op de wijkwebsite te plaatsen kan met een widget worden gerealiseerd.

##### **Aanbevelingen**

- zorg dat community wijkredacties.nl wordt doorontwikkeld ten behoeve van de wijkredacties;
- zorg dat de wijkwebsites een widget/RSS-feedvoorziening krijgen met voldoende wijknieuws. De widget linkt door naar de gemeentelijke wijkpagina.



## ***Mijnwijk.groningen.nl***

### **Conclusies**

Er is een gemeentelijke infrastructuur ontwikkeld die aansluit op de 42 wijken met een eigen wijkwebsite(s). Op deze *wijkpagina's* worden projecten gepubliceerd volgens een vast sjabloon dat alle basis informatie bevat over een project of plan.

De wijkpagina's voldoen in een behoefte. De proef in Paddepoel wees uit dat bewoners de wijkpagina waarderen met een ruime voldoende voor deze manier van communiceren en gaven een aantal verbeterpunten aan. Bewoners vinden een eenduidige manier van communiceren over projecten prettig. Het voldoet aan hun norm dat er planning en reactiemogelijkheid zijn toegevoegd. Hier wordt echter niet consequent aan voldaan.

Projectleiders en publicisten vinden het werken met een vast sjabloon prettig. Volgens hen mogen de procedures en rolverdeling duidelijker. Het systeem om te publiceren op de website werkt vaak traag en mag gebruikersvriendelijker. Verder moet het systeem worden voorzien van een rappelsysteem dat de verantwoordelijk ambtenaar herinnert aan het feit dat zijn project online staat. Het maakt namelijk nog geen vanzelfsprekend onderdeel uit van het werkproces. Hier willen ze samen aan werken.

### **Aanbevelingen**

- ontwikkel het sjabloon voor communicatiedossier door tot een handige module met daaraan gekoppeld een rappelleersysteem;
- stel werken met sjabloon verplicht voor communiceren over projecten en plannen.

## **5.2 Contentbeheer**

## ***Mijnwijk.groningen.nl***

### **Conclusies**

Projectleiders en projectassistenten van de pilot Paddepoel vinden het belangrijk om hun project online te plaatsen volgens het sjabloon. Het levert goed geïnformeerde burgers op tijdens bijeenkomsten. En als het communicatiedossier goed is gevuld, bellen er minder mensen voor informatie. Op termijn kan dit tijdswinst opleveren.

Zij vinden dat het hele concern in deze werkwijze mee moet gaan om succesvol burgers te betrekken bij projecten. Zij zien hierin een belangrijke rol voor het management en leidinggevenden om dit digitaal te faciliteren, organisatorisch mogelijk te maken en kaders te stellen. Veel van de door hen genoemde onderdelen zoals cultuur, opleiding en politieke kaders zijn vastgelegd in de nota 'Van Wijken Weten' van RO/EZ. Deze nota zou doorontwikkeld moeten worden om concernbrede eenduidige uitgangspunten voor de wijkcommunicatie vast te leggen.

Bewoners hebben ook behoefte aan wijkoverstijgende projecten met consequenties voor hun wijk. Verder willen zij dat de informatie actueel is en geen jargon bevat.

### **Aanbevelingen**

- lever maatwerk in opleiding voor publicisten voor werken met een vast sjabloon in Plone;
- ontwikkel een vaste manier van werken voor wijkcommunicatie. Maak deze bekend in de organisatie met ook daarin de verdeling van taken en verantwoordelijkheden belegd;

- laat het management prioriteit geven en sturen op publiceren van communicatiedossiers op internet;
- publiceer op alle wijkpagina's de communicatiedossiers van wijkprojecten;
- publiceer ook wijkoverstijgende onderwerpen met consequenties in de wijk op de gemeente.groningen.nl/mijnwijk-pagina's.

## **Tot besluit**

De gemeente is met de digitale infrastructuur klaar om wijkbewoners adequaat te betrekken bij plannen en projecten in wijken.

Er zijn nog twee onderdelen die aandacht behoeven of moeten worden doorontwikkeld:

1. we houden de basiskennis van het netwerk wijkwebredacties van wijkwebsites op niveau door een community beschikbaar te stellen. Voorts bieden we wijkwebsites een vaste stroom wijkinformatie aan op hun wijkwebsite door middel van een RSS-feed gecombineerd met een link naar de gemeentelijke wijkpagina. Deze wordt uitgevoerd in een widget.
2. de wijkpagina's van gemeente.groningen.nl/mijnwijk moeten gevuld worden met content (inhoud) over projecten en plannen. Hier voor kan het vaste sjabloon voor een communicatiedossier online worden gebruikt. Dit sjabloon moet worden doorontwikkeld op functionaliteit en gebruikersvriendelijkheid.