

# Voortgangsrapportage kadernota Burgerparticipatie

Juni 2011

Inhoud:

1. Kaderplan en Stappenplan
2. Benchmark Burgerparticipatie
3. Participatiestrategie: Factor C
4. Digitale informatieverstrekking: MijnWijk
5. Evaluatie convenant wijkorganisaties
6. Nota Sociale Media: #ggsm
7. Lopende projecten / NLA
8. Stappenplan uitwerking aanbevelingen cultuurverandering
9. Vervolg

## 1. Kaderplan en Stappenplan

Het wel en wee van de burgerparticipatie in Groningen staat al gedurende enige tijd hoog op de politieke agenda. De raad heeft er naar aanleiding van het ‘Plan van Aanpak Veranderagenda Raad’ (september 2008) in de vorige raadsperiode al een tweetal hoorzittingen over georganiseerd. Begin vorig jaar werd de notitie ‘actuele stand van zaken’ vastgesteld met daarin een aantal aanbevelingen m.b.t. de vormgeving van burgerparticipatie. Hierop werd door B&W gereageerd met een brief waarin een aantal ‘uitgangspunten van het college’ zijn beschreven (februari 2010).

Na de zomer werd het ‘PvA Veranderagenda’ door de griffie voorzien van een Stappenplan met aanbevelingen, vastgesteld in vergadering van de raadscommissie Cultuurverandering (cie-CV) van 13 oktober jl. In die vergadering liet het (nieuwe) college middels een presentatie zien welke soort activiteiten door de gemeente op het gebied van burgerparticipatie al worden uitgevoerd. Aan het slot van deze vergadering formuleerde de burgemeester de ambitie om nog voor het einde van het jaar een *visie* te formuleren, waarop nadere afspraken en spelregels omtrent de burgerparticipatie in Groningen zouden kunnen worden gebaseerd.

Gezien het belang en de verwevenheid met de huidige organisatieontwikkeling en cultuurverandering – specifiek de verbetering van de bestuurlijke dienstverlening – is het onderwerp burgerparticipatie aangegrepen om een rol te spelen als een soort sleutelproject waarin alle aspecten van de gewenste ontwikkeling besloten liggen: rollen en verwachtingen (ten aanzien) van raad, college en ambtelijke organisatie, adequate informatievoorziening en verantwoording, organisatie van werkprocessen, de (bestuurlijke) cultuur en de rol van burgers en maatschappelijke partners etc. De aangekondigde visie op burgerparticipatie zou de vorm moeten krijgen van een *kadernota*, waarin de raad zijn ambities en uitgangspunten vastlegt.

In overleg met de voorzitter van de cie-CV is bewerkstelligd dat op 3 november 2011 – informeel – een ‘kaderstellende bespreking’ aan het onderwerp burgerparticipatie werd gewijd, om op die manier – helemaal aan het begin van het proces – invulling te geven aan de *kaderstellende* rol van de raad. In deze bijeenkomst waren alle partijen uit de raad vertegenwoordigd en is open gediscussieerd over het doel van burgerparticipatie, hoe de raad de relatie tussen gemeente en burgers ziet en welke rol hij daarin dient te spelen. Aangevuld met eigen opvattingen heeft het college vervolgens de uitkomsten van deze kaderstellende bespreking neergelegd in een concept-kadernota Burgerparticipatie, die nog voor de kerstdagen kon worden vastgesteld en aangeboden aan de raad. Na de behandeling van het concept in de cie-CV stelde de raad op 26 januari j.l. de kadernota Burgerparticipatie vast.

In de kadernota wordt aangekondigd dat deze nader zal worden uitgewerkt tot een implementatieplan met een bijbehorend ontwikkeltraject (inclusief de organisatorische en financiële aspecten) en dat er – vanwege het gewenste leerproces – met regelmaat zal worden gerapporteerd en gediscussieerd over ontwikkelingen en voortgang.

Ook het al eerder genoemde ‘Stappenplan uitwerking aanbevelingen cultuurverandering’ vraagt ten aanzien van een aantal aanbevelingen met betrekking tot burgerparticipatie om voortgangsrapportage. Deze worden in deze rapportage meegenomen. (zie punt 8)

In de kadernota is specifiek de aandacht gevestigd op de Benchmark Burgerparticipatie, zoals die in opdracht van het ministerie van BZK en de VNG ontwikkeld zou gaan worden. Deelname aan deze benchmark is gericht op kwaliteitsbeleid en verdere professionalisering van de eigen organisatie op het gebied van burgerparticipatie, ook door te leren van de ervaring van anderen. Bovendien laat de benchmark zien ‘waar we staan’ ten opzichte van andere gemeenten. De start van de benchmark was voorzien in april/mei van dit jaar, maar is enigszins vertraagd. De aftrap is nu gepland in juli.

## 2. Benchmark Burgerparticipatie

Wij zijn voornemens deel te nemen aan de Benchmark Burgerparticipatie 2011.

Het ministerie van BZK en de VNG willen de gemeenten ondersteunen bij ‘een verdere groei naar succesvolle burgerparticipatie’. Daarom hebben het bureau Partners+Pröpper, QuintResult en onafhankelijk adviseur Hein Albada samen met BZK, VNG en diverse gemeenten en kennispartners de Benchmark Burgerparticipatie ontwikkeld. Aan de ontwikkeling van de benchmark doen o.a. de gemeenten Tilburg, Eindhoven, Zoetermeer en Hengelo mee, alsmede de Universiteit Twente en het Instituut voor Publiek en Politiek.

Over de inhoud van de benchmark wordt gemeld:

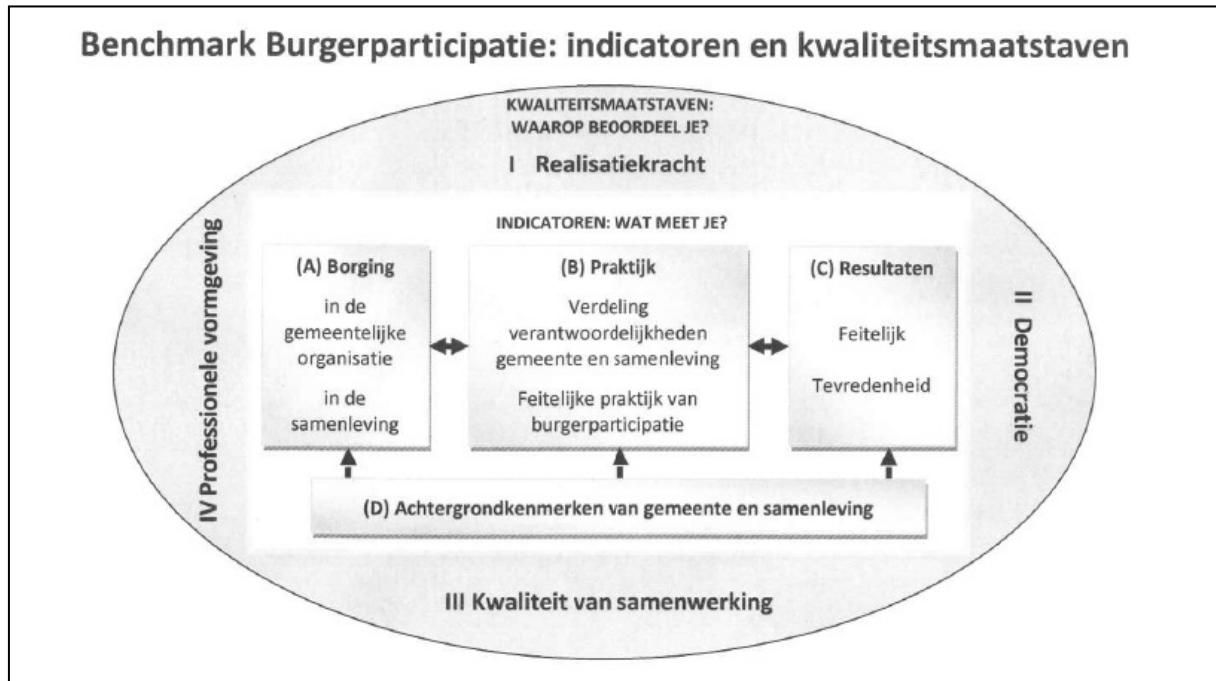
*“Deze Benchmark helpt u uw ambities met burgerparticipatie te richten en te realiseren. Met de benchmark Burgerparticipatie beschikt u over een participatiemonitor waarmee u zicht krijgt op alle projecten en trajecten in uw gemeente waarbij burgers participeren. Via online enquêtes onder ambtenaren én participanten kunt u de aanpak en resultaten van burgerparticipatie stelselmatig evalueren. U kunt bovendien snel zien welke gemeenten op u lijken qua ambities en praktijk en wat hun aanpak is. U kunt gemakkelijk met hen in contact komen om uitdagingen en oplossingen uit te wisselen. De benchmark helpt u tevens de prestaties op het terrein van burgerparticipatie binnen uw gemeente te verbeteren, passend bij de eigen ambities en ontwikkeling.*

*Wanneer is burgerparticipatie geslaagd? Op welke kwaliteitsmaatstaven mogen gemeenten, burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties elkaar aanspreken als het gaat om ‘goede’ burgerparticipatie? We onderscheiden vier kwaliteitsmaatstaven die ten grondslag liggen aan de onderzoeken die worden uitgevoerd in het benchlearnprogramma:*

	<b>Kwaliteitsmaatstaf</b>	<b>Toelichting</b>
I	Realisatiekracht	Draagt burgerparticipatie bij aan het slagvaardig, snel en efficiënt realiseren van publieke opgaven? Worden krachten effectief gebundeld en heeft dit meerwaarde?
II	Democratie	Hebben burgers daadwerkelijk invloed? Hebben ze toegang tot gemeentelijke beleidsprocessen? Zijn verschillende doelgroepen vertegenwoordigd?
III	Kwaliteit van samenwerking	Is er sprake van ‘teamspel’ en wederzijds verwachtingenmanagement? Zijn alle spelers tevreden over het proces?
IV	Professionele vormgeving	Zijn participatieprocessen goed ingericht? Worden participatie-werkvormen op maat en professioneel ingezet? Is burgerparticipatie geborgd in primaire processen?

*Deelnemen aan de benchmark betekent ook een kort en krachtig ontwikkelingsplan maken waar je als gemeente gedurende een jaarcyclus van de benchmark aan kunt werken.”*

Tijdens de presentatie van de benchmark op 16 juni j.l. hebben wij kunnen vaststellen dat de focus met name gericht zal zijn op inbedding en borging van kaders, competenties en instrumentarium in de eigen organisatie volgens een soort model zoals we dat we kennen van b.v. het INK en diverse kwaliteitssystemen. Meten, monitoren en vergelijken zijn daarbij van groot belang om doelstellingen aan resultaten te kunnen koppelen en de speurtocht in te zetten naar *good* (maar ook *bad*) *practices*, noodzakelijk om (onderling, van elkaar) te kunnen leren! Het opstellen van ranglijstjes om aan te geven wie 'de beste' is wordt van onderschikt belang geacht. Deze aanpak spreekt ons aan.



De financiële bijdrage van gemeenten is € 5.545 exclusief BTW voor deelname van 1 jaar. De 1<sup>e</sup> benchmarkcyclus zal lopen tot en met februari 2012. Gegevensverzameling vindt plaats tot in september 2011. Dan zal het inhoudelijke programma starten. Meer informatie vindt u op [www.benchmarkburgerparticipatie.nl](http://www.benchmarkburgerparticipatie.nl).

We stellen ons voor de verdere uitwerking van het implementatieplan Burgerparticipatie (mede) te koppelen aan het op te stellen ontwikkelplan in het kader van de benchmark. De Benchmark zal ons de nodige aanknopingspunten bieden om de borging van 'burgerparticipatie' in de organisatie te 'meten' – ook op het niveau van houding, competenties en gedrag – en daarmee ook de voortgang van het proces van cultuurverandering beter in beeld te krijgen.

### 3. Participatiestrategie: Factor C

Van groot belang is dat burgerparticipatie goed wordt ingebed in de organisatie en de procedures, zodat het geïntegreerde onderdeel wordt van de gemeentelijke werkwijze en niet een traject apart. Daarom ook vinden we het belangrijk te investeren in cultuurverandering, houding en gedrag. De Factor C methodiek zorgt er voor dat op een gestructureerde wijze, vroeg in het (beleids)proces, aandacht wordt besteed aan de (gewenste) rol van betrokkenen met het oog op een adequate communicatie- en participatieaanpak. Dat is ook van belang voor het 'verwachtingenmanagement', omdat vroeg in het proces kan worden bepaald – en gecommuniceerd – welke vorm van participatie (voor welke doelgroep) zal worden gehanteerd. Over de achtergrond en methodiek van Factor C heeft de commissie in februari een toelichting ontvangen.

In Groningen wordt de methode Factor C al sinds 2009 op beperkte schaal gebruikt voor het ontwerpen van communicatie- en participatiestrategieën. Dit hangt tot heden wel vooral af van toeval en enthousiasme van individuele beleidsadviseurs. Er zijn diverse acties ondernomen om Factor C meer structureel in te bedden in onze processen:

- De communicatieadviseurs zijn geschoold in het adviseren over, en faciliteren van de methodiek Factor C; een klein aantal van hen is ook daadwerkelijk actief;
- Bij diverse diensten (SOZAWE, ROEZ) zijn beleidsadviseurs getraind in het hanteren van de methode, bij andere diensten staan trainingen op de rol (HVD, OCSW);
- Verder zijn er intern diverse workshops gehouden, onder andere voor projectmanagers (DIA), en als open inschrijvingsaanbod bij het Loopbaancentrum.

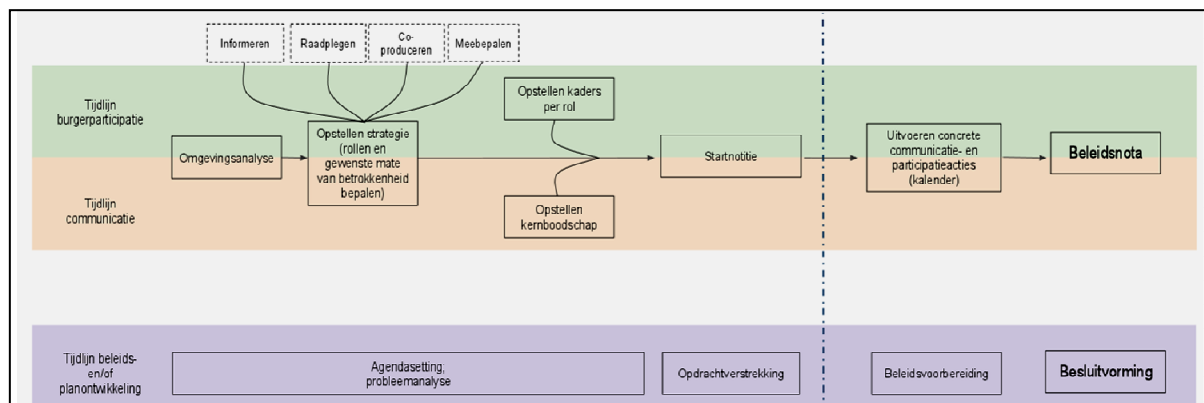
Om de methodiek verder te ontwikkelen nemen we deel aan de Proeftuin Factor C, waarin met zo'n 18 andere gemeenten kennis en ervaring wordt gedeeld, en wordt gewerkt aan de verdere verfijning van de methode. Intern is het de bedoeling op kort termijn een reconstructie te maken van het proces rondom het hondenuitlaatbeleid, om te leren van die ervaringen.

Om de Factor C methodiek te borgen in de procedures is deze opgenomen in de kennisbank projecten bij OCSW. Deze is online te raadplegen via het intranet (ook voor andere diensten). De interne instructie 'Een goed besluit' is herschreven, en hierin is een onderdeel 'Communicatie & Participatie' opgenomen. Dit element vormt onderdeel van het vernieuwde digitale sjabloon voor besluitnota's. M.b.t. de interne communicatie over Factor C kan verder nog worden vermeld dat er een wekelijkse rubriek is op de interne Yammer-site, met tips en trucs, do's en dont's onder de titel: *Vitamine C*.

### De toekomst van Factor C

We zien dat Factor C langzaam aan steeds meer een plek krijgt in de beleidscyclus, en vaker wordt toepast. Om de slag van experimenteren naar standaard hanteren van de methodiek te maken, is verdere professionalisering nodig. Dat betekent onder meer:

- D.m.v. verdere scholing/training beleidsadviseurs bewust(er) maken van de methodiek en het gebruik ervan in het beleidsproces, en trainen in het toepassen van de resultaten;
- Het instellen van een 'kennispool' waarin een aantal communicatieadviseurs zich specialiseert in het adviseren over en begeleiden van de Factor C methodiek, en daarmee expertise opbouwt;
- Het (verder) ontwikkelen van het instrumentarium, en daaraan 'best practices' toevoegen;
- Het koppelen van Factor C en burgerparticipatie aan het project bestuurlijke dienstverlening, zodat toepassing van de methodiek als processtap vroeg in het beleidstraject wordt opgenomen. College en raad kunnen daarmee sturen op het vervolgens uitvoeren van de ontwikkelde strategie.



**Factor C: tijdljn participatie/communicatie in relatie tot tijdljn plan-/beleidsontwikkeling**

Er zijn wel een aantal risico's en voorwaarden. Factor C moet bijvoorbeeld geen doel op zich worden; het is en blijft een *methodiek* om op een vroegtijdig moment in het beleidsproces de communicatie- en participatiestrategie te ontwerpen. Om de met Factor C ontwikkelde strategie te kunnen uitvoeren, moeten gemeenteraad en college bereid zijn de nodige tijd en capaciteit te investeren en – in voorkomende gevallen – een deel van de bevoegdheden op te geven. Het toepassen van de Factor C methode kost – vooral bij grotere beleidsonderwerpen – tijd 'aan de voorkant'. Beleidsadviseurs en andere ambtenaren die beschikken over kennis die in Factor C ingebracht moet worden (zij faciliteren de methode voor anderen) moeten in staat worden gesteld de benodigde tijd te investeren, ook als het gaat om beleidsterreinen die wellicht niet direct hún primaire focus hebben.

#### 4. Digitale informatieverstrekking: MijnWijk

Belangrijk in de kadernota is de (digitale) informatieverstrekking aan burgers. Immers: zonder informatie geen betrokkenheid of participatie. College en raad willen *'de onbalans in informatiepositie opheffen'*. Deze ambitie vergt dat we van plannen en projecten *online* (communicatie-)dossiers gaan aanleggen, waarbij de onderliggende (openbare) documentatie voor het publiek vindbaar en toegankelijk moet zijn. Vanuit de raadscommissie is daarbij de mogelijkheid van *'track and trace'* geopperd, doelend op de vind- en navolgbaarheid van stukken en procedures.

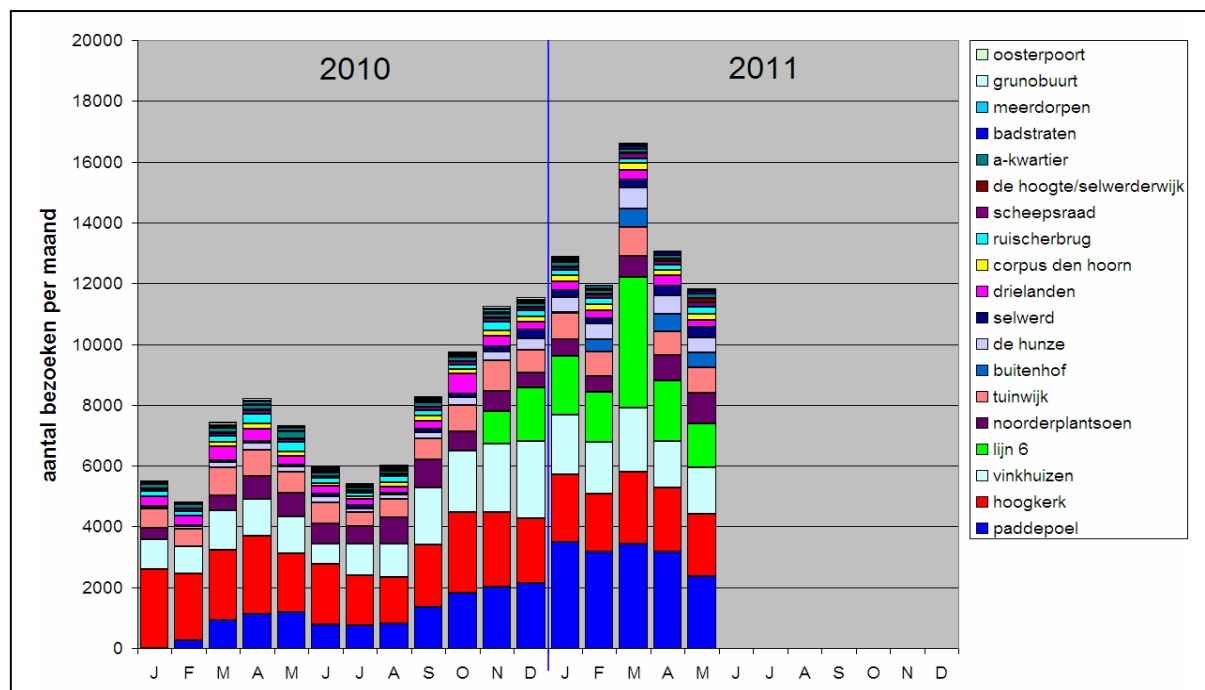
Het project 'MijnWijk' is erop gericht de gemeentelijke (beleids- en project)informatie op overzichtelijke wijze voor de bewoners te ontsluiten. Uitgangspunt daarbij is de ervaring dat burgers vooral geïnteresseerd zijn in de ontwikkelingen in hun directe woonomgeving, buurt of wijk. Daarom wordt de informatie betreffende wijkgerelateerde plannen of projecten 'gelabeld' aan die betreffende wijk op de *gemeentelijke* website geplaatst, vindbaar op 42 *gemeentelijke* wijkpagina's.

We sluiten daarbij aan op de structuur van wijkorganisaties die er op het niveau van de (42) wijken in de stad al is. We hebben bevorderd dat al deze *wijkorganisaties* nu beschikken over een eigen, onafhankelijke *wijkwebsite*. 23 van de 42 wijken zijn bij de opzet ervan geholpen door de gemeente.

##### *Wijkwebsites van de wijken*

Het gaat goed met de wijkwebsites, er zijn uitschieters met meer dan 4000 bezoekers per maand. Daarbij is natuurlijk de omvang van de wijk van belang en het aantal wijkbewoners dat potentieel worden bediend. Een kleine wijk als Drielanden heeft b.v. met gemiddeld 400 bezoeken per maand relatief de hoogste 'kijkdichtheid'. Tuinwijk, Drielanden en Hoogkerk bereiken maandelijks 30 tot 50% bezoekers/inwoner. We ontvangen overigens (nog) niet van alle wijkwebsites de bezoekcijfers. Er zijn ook minder goed lopende sites. Vaak zien we dat het nut van een site zich eerst moet bewijzen – bij een aansprekend project of een incident – waarna de bewoners de site vaker gaan bezoeken. Ook het uitgeven met een (maandelijkse) nieuwsbrief versterkt het reguliere bezoek aan de site. De goed lopende sites laten zien hoe groot het potentiële bereik van een wijkwebsite is.

Wijkredacties zijn onderling solidair. De meer ervaren webmasters zijn de beginners behulpzaam bij de doorontwikkeling. Zij zijn in afwachting van de gemeente om via de wijkpagina's 'gevoed' te worden met meer 'wijkrelevante' informatie. Een aantal sites beschikt over een 'widget' waarmee gemeentelijke nieuwsberichten rechtstreeks worden doorgezet naar de wijkwebsite.



Aantal bezoeken per maand bij 19 wijkwebsites

### Gemeentelijke wijkpagina's

Alle 42 wijken hebben een 'eigen' pagina op de gemeentelijke website. Deze wijkpagina's zijn bereikbaar via [www.gemeente.groningen.nl/mijnwijk](http://www.gemeente.groningen.nl/mijnwijk). Er is een standaard sjabloon ontwikkeld voor de aanleg van een *online communicatie dossier*. Bij RO/EZ zijn 15 medewerkers opgeleid als publicist om projecten en beleid te publiceren. Op deze wijze voorzien we burgers van de onderliggende basisinformatie (nota's, rapporten, verslagen, procedure, reactiemogelijkheid etc.). Het is echter vooral nog een kwestie van handmatig 'knippen en plakken'. De ontwikkeling van de digitale dossiervorming zal dit proces aanzienlijk vergemakkelijken. Dat geldt ook voor het element van 'track and trace'.

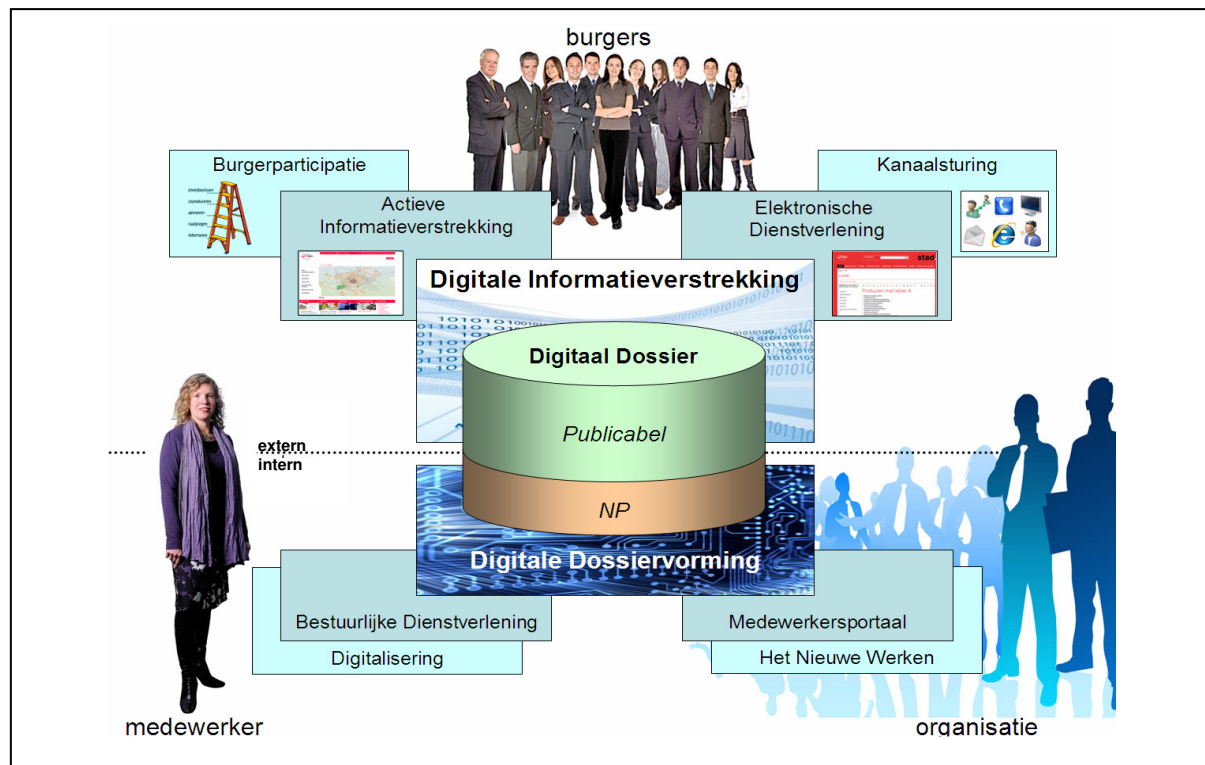
In de afgelopen periode hebben we d.m.v. een pilot in Paddepoel gekeken of het systeem werkt, of er waardering voor is en wat de implicaties zijn. Een vaststelling kan in elk geval zijn dat de wijkwebsite van Paddepoel zich in korte tijd heeft ontwikkeld tot de wijksite met maandelijks de meeste bezoekers. De evaluatie van het project Wijkcommunicatie 2007-2010 – waarin opgenomen de evaluatie van de pilot in Paddepoel – vindt u als apart stuk bij deze voortgangsrapportage.

### Vervolg MijnWijk

Per dienst zal een werkwijze moeten worden ontwikkeld om alle (wijkgebonden) projecten en beleid actief te publiceren. Deze werkwijze moet worden aangestuurd en gestimuleerd door het management. De nieuwe rollen en verantwoordelijkheden (informatie-eigenaar, publicist) zijn binnen de organisatie nog niet officieel belegd. Van invloed is ook de hoeveelheid projecten en plannen die gepubliceerd moeten worden. Diensten voorzien hier knelpunten qua capaciteit. We willen dit meenemen in het vervolg-projectplan Wijkcommunicatie en een gemeentebreed plan voor het contentmanagement.

### Doorontwikkeling digitale informatieverstrekking

Los van (nog) vele vragen omtrent politieke en juridische implicaties constateren we dat er een forse (inspannings-)drempel wordt ervaren bij het online publiceren en ontsluiten van informatie, ook in relatie tot beheer en het handhaven van de benodigde accuratesse. De oplossing wordt verwacht van verdergaande digitalisering en stroomlijning van werkprocessen, besluitvorming en archivering. Daarmee is een verband gelegd met het project '*digitalisering Bestuurlijke dienstverlening*' dat wordt opgezet in het kader van de gemeentebrede organisatieontwikkeling.



De centrale rol van digitale dossiers bij de interne en externe informatievoorziening

Er is een grotere samenhang noodzakelijk als het gaat om de digitalisering van de gemeentelijke workflow en het documentbeheer. Dit moet aansluiten op een gemeentelijke ICT-architectuur, die overigens al grotendeels gerealiseerd is. Uiteindelijk zal er een infrastructuur moeten ontstaan waarbij gewerkt wordt met digitale dossiers, die – op basis van *autorisatie* – in verschillende mate toegankelijk zijn voor collega's, leidinggevendenden, andere afdelingen/diensten, college, raad en – voor dat gedeelte dat als 'publicabel' is aangevinkt – ook rechtstreeks 'online' voor het publiek. Dit vormt dan de basis onder het *communicatie-dossier* op de website en/of MijnWijk waarin – *onder redactie* – actief wordt geïnformeerd. De dossiers vormen de basis voor bestuurlijke participatieprojecten.

## 5. Evaluatie Convenant Wijkorganisaties

Vertegenwoordigers van wijkorganisaties en een afvaardiging van de gemeenteraad hebben in maart met elkaar gesproken over samenwerking en burgerparticipatie. Aanleiding hiervoor waren de evaluatie van het Wijkconvenant en de kadernota Burgerparticipatie. We hebben dit aangegrepen als een eerste stap m.b.t. het betrekken van de Stadjes bij de verdere uitwerking van de kadernota. De wijkorganisaties presenteerden de uitkomsten van de evaluatie aan een afvaardiging van de gemeenteraad. Hun boodschap was: kom afspraken na, informeer tijdig, wees toegankelijk als overheid, neem elkaar serieus. Kortom: werk samen.

Ook kwam hierbij het grote belang van een adequate en tijdige informatieverstrekking naar voren. In het convenant is immers vastgelegd dat bewonersorganisaties adviesrecht hebben wanneer het gaat om besluitvorming over *wijkgebonden* zaken. Het college heeft zelfs aangegeven géén besluiten te zullen nemen over wijkgebonden zaken wanneer daarbij een paragraaf over het (al dan niet) gegeven advies ontbreekt. De wijkorganisaties geven aan – naast de reguliere overleggen met Stadsdeelcoördinatie – de (digitale) informatieverstrekking via MijnWijk op hoge prijs te stellen. Discussie is er nog over de vraag welke 'zaken' als wijkgebonden of wijkoverstijgend moeten worden aangemerkt. De laatste categorie is uitgezonderd van de werking van het convenant, maar deze onderwerpen hebben vaak wel hun implicaties op wijkniveau (b.v. Tram, studentenhuisvesting e.d.).

Vervolgens presenteerde de gemeente de kadernota Burgerparticipatie. De conclusies van de evaluatie en de tekst en toon van de kadernota bleken goed met elkaar te sporen. De avond eindigde in een levendige discussie over bijvoorbeeld de vraag of de wijkorganisaties in voorkomende gevallen eerder geïnformeerd moeten worden dan de gemeenteraad. En de vraag hoe je met vertrouwelijke informatie omgaat. En of het mogelijk is ook partijen buiten de gemeente – zoals corporaties of ontwikkelaars – een informatieplicht op te leggen. Hierbij is de suggestie gedaan om te onderzoeken of iets dergelijks kan worden opgenomen in de gemeentelijke 'leveringsvoorwaarden'. In elk geval zal de gemeente haar eigen opvattingen over betrekken en informeren van belanghebbenden nadrukkelijk kenbaar moeten maken.

In de tussentijd is vastgesteld dat het convenant met de wijkorganisaties geen inhoudelijke wijzigingen behoeft en 'gewoon' van kracht blijft.

## 6. Nota Sociale Media

Speciale aandacht vraagt de kadernota voor de inzet van *sociale media* bij burgerparticipatie. Enerzijds om te luisteren en te horen wat er (m.b.t. gemeentelijke onderwerpen) speelt op het web, anderzijds om de burgers gericht op te zoeken, om hen vragen te stellen of inbreng en betrokkenheid te organiseren. Het college heeft aangegeven kansen te zien in het gebruik van Sociale Media om burgers beter bij het bestuur van wijk of stad te betrekken en daarin ook actief mee te denken.

#ggsm

In de afgelopen periode hebben we het onderwerp sociale media intern op de agenda gezet. We hebben dit gedaan onder de titel #ggsm: Gemeente Groningen en sociale media.

Voorop stond de behoefte aan overzicht, bewustwording en dialoog, discussie. Wat zijn onze kansen, wat zijn de risico's? Naar aanleiding van de interne gedachtenwisseling hebben we de nota 'Gemeente Groningen en Sociale Media' opgesteld. Deze is op interactieve wijze tot stand gebracht, met de inzet van onze eigen (soms interne) sociale media, zoals Twitter, Intranet en Yammer.

Op 12 april is een forumdiscussie georganiseerd om het pre-concept te bespreken aan de hand van een aantal dilemma's. Deze sessie werd afgesloten met een tweegesprek tussen de burgemeester en de gemeentesecretaris. De on-line reacties op het concept en de resultaten van de bijeenkomst zijn verwerkt in de eindversie van de nota. Ook hierin opgenomen zijn de resultaten van de pilot met sociale media zoals die bij RO (SDC) is uitgevoerd en de conclusies daaruit voor het vervolg. De nota #ggsm bieden we bij deze voortgangsrapportage ter bespreking aan de raad aan.

Belangrijke conclusies m.b.t. de kansen en mogelijkheden van sociale media:

**Zenden:**

Sociale media hebben een groot bereik, en kunnen gebruikt worden als zend-medium, om grote(re) doelgroepen te bereiken. Sociale media kunnen een belangrijke rol vervullen in crisiscommunicatie, ze werken bij uitstek 'als er iets loos is'.

**Luisteren:**

Is van groot belang. Door de sociale media zijn de consumenten (burgers in ons geval) aan de macht. Slechte ervaringen worden breed gedeeld, een imago zo geknakt. Maar ook vele interessante, onverwachte of bijzondere ideeën en suggesties over 'ons' waren rond. Potentieel een rijke bron. Terecht of onterecht – nuttig of niet – oordelen, opvattingen en meningen over 'de gemeente' gaan rond en via sociale media gaat het sneller en met een groter bereik. Weten wat er op internet speelt op jouw (beleids-)terrein, over jouw project, dienst of afdeling is essentieel. Het gaat om *webcare*, *webmonitoring* en *community-management*.

**Interacteren:**

Sociale media bieden vooral kansen daar waar het (echt) gaat om interactie. Ze voorzien in laagdrempelige communicatie met de buitenwereld, zeker ook van belang bij het organiseren van meedenken en participatie door burgers. Dankzij sociale media kunnen we directe contacten onderhouden met de doelgroepen van beleid, waaronder de doelgroepen die doorgaans moeilijker te bereiken zijn. Sociale media faciliteren het organiseren van collectieve intelligentie en het activeren van 'the wisdom of the crowd'. Als gevolg van het benutten van creatieve ideeën uit de samenleving kan beleidsverrijking optreden. Dergelijke toepassingen zijn overigens ook *intern* bij de gemeente interessant voor het gezamenlijk ontwikkelen van beleid en op het gebied van kennisdelen.

## 7. Lopende projecten / NLA

In 14 NLA-wijken zijn wijkteams – waarin ook bewoners zitting hebben – werkzaam met een eigen budget. De belangrijkste opdracht van het wijkteam is om het gesprek met bewoners aan te gaan, ideeën op te halen en bewoners te betrekken bij de vormgeving en uitvoering van projecten. De gedachte moet zich vestigen dat bewoners ondersteuning krijgen als ze zelf hun handen uit de mouwen willen steken voor een betere wijk. Eigen verantwoordelijkheid ontwikkelen: Mensen maken Stad!



Er is een breed scala aan projecten ontwikkeld.

Wijkteams hebben m.b.v. de buurtbudgetten voorzieningen gerealiseerd of opgeknapt, zoals schoolpleinen, speelplekken en speeltuinen, er is geïnvesteerd in sociaal culturele accommodaties, parken zijn opgeknapt en gebruiksvriendelijk gemaakt. Telkens hebben bewoners, gebruikers, kinderen meegedacht in de aanpak en vaak zijn bewoners betrokken bij de uitvoering.



Er wordt veel gezocht naar bruikbare methodes om bewoners te betrekken: de wijkstemdag in Korrewegwijk / De Hoogte, de deliberatieve methode in De Wijert, de SRV-wagen die verschillende wijken doortrok, Meeroeien in Lewenborg en de theekar in de Oosterparkwijk, waar het wijkteam de straat op ging om vragen op te halen, inloopmarkten, enzovoort. Voor verschillende ingrepen in de openbare ruimte werden door bewoners scenario's ontwikkeld, waarover vervolgens in de wijk kan worden gestemd.

Gemeente en corporaties zijn er samen in geslaagd om ook voor de komende vier jaar middelen beschikbaar te stellen voor bewonersinitiatieven en voorzieningen in de wijk. Het gaat daarbij om een bedrag van tien miljoen euro! Op dinsdag 5 april j.l. hebben de gemeente Groningen en de vijf Groningse corporaties opnieuw hun samenwerking bekrachtigd in het 'Nieuw Lokaal Akkoord 2.0'.

#### *Enkele resultaten participatieve aanpak NLA*

In veel wijken zijn met NLA-middelen Stips gerealiseerd, informatie- en ondersteuningspunten in de wijk voor ouderen en kwetsbare groepen, met veel inzet van vrijwilligers. Ook aan activiteiten voor andere doelgroepen is veel aandacht besteed. In verschillende wijken zijn activiteiten aangeboden aan kinderen en jongeren, in Lewenborg is met betrokkenen een plan van aanpak voor jongeren gemaakt. Op verschillende plekken zijn jongeren betrokken door samen een film, een theater- of circusproductie te maken. In Beijum, De Hoogte, Selwerd, Corpus en De Wijert werden activiteiten georganiseerd met en voor allochtone bewoners. Soms ook wordt kunst als middel ingezet om bewoners te betrekken en de samenhang in de wijk te bevorderen. Voorbeelden zijn: samen mozaiek maken (bijv.; fietstunnel Tuinwijk en bankjes Paddepoel), plaatsing van een kunstwerk in Corpus, waarbij het CBK met een actieve groep bewoners het idee uitwerkte, films en theaterproductie door en voor bewoners. In Beijum wordt in winkelcentrum Oost door vrijwilligers een kunstpand open gehouden, waar ook cursussen en andere activiteiten plaatsvinden.

Concrete voorbeelden van participatieve projecten (een greep uit de 430 NLA-projecten):

- Op initiatief van bewoners uit Beijum en met hun hulp bij de uitvoering, is in het gebied Kardingse een parcours van 4 mijl uitgezet, waar getraind kan worden. Op dezelfde manier is bijgedragen aan de realisatie van een plukbos, waar op den duur buurtbewoners appels en ander fruit kunnen plukken;
- Met bijdragen van wijkteams is in de hele stad een groep geschoolde vrijwilligers beschikbaar om te bemiddelen bij geschillen tussen burens en buurtbewoners. Het project Buurtbemiddeling vindt plaats onder begeleiding van Stiel;
- In Kostverloren is de winkelstrip opgeknapt om een hart in de wijk te creëren. Bewoners zijn betrokken bij het ontwerp. Verschillende scenario's werden aan bewoners voorgelegd. Met stemming werd besloten welk plan zou worden uitgevoerd;
- In de Korrewegwijk en De Hoogte hebben bewoners ("hondenbezitter en hondenhaters") meegedacht over een hondenuitlaatplan. Het plan is inmiddels in uitvoering.

Naast de participatieprojecten in het kader van het NLA noemen we hier nog een aantal andere projecten – gericht op het actief betrekken van burgers bij de planvorming en de uitvoering – waar we trots op zijn. Deze hebben vooral betrekking op het beleid en het beheer ten aanzien van de directe leefomgeving en de openbare ruimte: BORG, Lentekriebels en – meer recent – Groenparticipatie. Bij het beoordelen van het onderhoudsniveau in het kader van de BORG-schouwen hebben we vele Stadlers betrokken en bij Lentekriebels (in dit 8<sup>ste</sup> jaar werd een record-deelname van meer dan 4000 deelnemers begroet) gaat het niet alleen om participatie in de uitvoering: de groepen die zich aanmelden bepalen in hoge mate zelf de prioriteiten en de aanpak. De gemeente faciliteert. Dat laatste geldt m.n. ook voor het beleid inzake Groenparticipatie: burgers spelen een actieve rol ten aanzien van het bepalen van de inrichting en vervolgens bij het beheer en onderhoud. We betrekken hier ook corporaties bij (in het kader van het NLA) en – in toenemende mate – bedrijven(terreinen). Nog onlangs hebben we samen met de omwonenden van de Prinsentuin gezamenlijk een beheerplan opgesteld voor beheer en onderhoud van dit fraaie stukje binnenstad.

## 8. Stappenplan uitwerking aanbevelingen cultuurverandering

In het ‘Stappenplan uitwerking aanbevelingen cultuurverandering’ staan 8 aanbevelingen met betrekking tot burgerparticipatie (soms voor de raad, soms voor het college en soms voor beide). We nemen de stand van zaken m.b.t. deze aanbevelingen in deze voortgangsrapportage mee:

### **Aanbeveling 14: spelregels en borging**

*De aanbeveling vraagt en benoemt spelregels ten aanzien van een goed proces van burgerparticipatie.*

- Wij verwachten dat het verdergaand invoeren van de Factor C methodiek zal voorzien in deze aanbeveling. Borging en controleerbaarheid zijn gerealiseerd door opname van het onderdeel 'Communicatie & Participatie' in de interne instructie 'Een goed besluit' en het vernieuwde digitale sjabloon voor de besluitnota's. Uiteindelijk zal dit moeten worden ingebed en geborgd in het vernieuwde proces 'bestuurlijke dienstverlening'.

### **Aanbeveling 15: startnotitie / communicatieparagraaf**

*De aanbeveling verzoekt om een startnotitie met participatieparagraaf bij grote projecten en bij kleinere ten minste een communicatieparagraaf.*

- Het college onderschrijft deze doelstelling. De interne aanwijzingen, opname van het onderdeel 'Communicatie & Participatie' in de interne instructie 'Een goed besluit' en het vernieuwde digitale sjabloon voor de besluitnota's moeten – ook voor het college –de waarborg zijn dat dit op de gewenste wijze gebeurt.

### **Aanbeveling 16: als 14 en 15, meer in detail**

*Deze aanbeveling expliceert een aantal regels en uitgangspunten.*

- De combinatie van de uitvoering van de punten 14 en 15 zal hierin voorzien.

### **Aanbeveling 17: helder participatie-traject bij betrokkenheid derden**

*Vraagt om onderzoek naar de mogelijkheden om 'derde-partijen' te binden aan onze normen m.b.t. informatievoorziening en participatie t.a.v. belanghebbenden.*

- In de kadernota is opgenomen dat we aan dit aspect aandacht willen besteden:  
“*We verwachten een actieve opstelling van ‘derde’ partijen, zoals de gesubsidieerde instellingen, corporaties of ontwikkelaars. Zij hebben evenveel belang bij betrokken burgers. Door zich actief te richten naar hun omgeving kunnen zij leren hoe zij zich – ook op dit terrein – kunnen verbeteren. Dit past in de ontwikkeling naar meer horizontale verantwoording.*”  
We gaan de mogelijkheden onderzoeken om dit actief te prikkelen/stimuleren. Wellicht is het mogelijk hierover afspraken vast te leggen in subsidieovereenkomsten en/of de gemeentelijke leveringsvoorwaarden. In elk geval zullen we onze eigen opvattingen over het betrekken en informeren van burgers/belanghebbenden nadrukkelijk manifesteren.

### **Aanbeveling 18: onderzoek informatievoorziening**

*Vraag om onderzoek naar meest efficiënte en objectieve methode om burgers te informeren.*

- Deze vraag lag oorspronkelijk bij de raad(scommissie).  
Wij gaan er vanuit dat een adequate, open, actieve en betrouwbare informatievoorziening aan burgers en/of betrokkenen – onder verantwoordelijkheid van het college – vanuit de eigen organisatie plaats kan vinden, *moet* plaatsvinden.  
Wij zetten in op een complete, transparante, digitale informatieverstrekking via de gemeentelijke website, waarbij we de burgers/belanghebbenden zo gemakkelijk en dicht mogelijk benaderen op het niveau van hun directe leef- en belevingswereld: de buurt en/of de wijk. De projecten m.b.t. digitale dossiervorming en actieve informatieverstrekking (MijnWijk) moeten hierin voorzien. Ook m.b.t. het aspect van ‘track and trace’.

### **Aanbeveling 19: digitale informatievoorziening via website**

*Vraag om dit voortvarend op te pakken.*

- We pakken dit voortvarend op en met grote ambitie. Zie boven, zie voortgangsrapportage. Dit laat onverlet dat het een omvangrijke operatie betreft, met een behoorlijke doorlooptijd.

### **Aanbeveling 20: checklist**

*Het college wordt gevraagd een checklist 'participatieproces' op te stellen voor intern gebruik.*

- Op verzoek van de cie-CV heeft de fractie van D66 hierin voorzien. De checklist is onlangs aangeboden aan het college. Het college onderschrijft de checklist volledig en zal deze binnen de relevante dienstonderdelen verspreiden. Samenhang met de aanbevelingen 14, 15 en 16 is groot.

### **Aanbeveling 21: inspraakverordening, mediation**

*Herbeoordeel de bestaande inspraakverordening en kom tot gewenste aanpassingen en actualisatie.*

- Deze vraag lag oorspronkelijk ook bij de raad(scommissie).

De huidige inspraakverordening vormt in de kern geen belemmering voor de praktijk waarin we vele verschillende (tot en met de hoogste) niveaus van participatie realiseren. Hetzelfde geldt voor de mogelijkheid van mediation. Maar de huidige verordening beschrijft slechts de minst actieve vorm van burgerparticipatie, de onderste trede op de participatieladder. Het college wil van harte de verordening uitbreiden en de ruimte vastleggen voor meer actieve deelname aan besluitvormingsprocedures. Daartoe stellen wij voor om gezamenlijk met de griffie en de werkgroep burgerparticipatie een voorstel voor te bereiden.

## **9. Vervolg**

In het AMT heeft besluitvorming plaatsgevonden over het opdrachtgever-/opdrachtnemerschap m.b.t. de verdere uitwerking van de actiepunten die voortvloeien uit de kadernota Burgerparticipatie, waaronder het implementatieplan/ontwikkeltraject en een voorstel 'organisatie en financiering implementatie kadernota Burgerparticipatie' voor 2012 e.v.:

Opdrachtgever c.q. bestuurlijk verantwoordelijk is de burgemeester, de gemeentesecretaris treedt op als opdrachtnemer. Hij zal de concrete uitvoering beleggen bij de Concernmanager Communicatie.

Ook de opdrachtformulering m.b.t. de verdere uitwerking van de kadernota is vastgesteld en omvat:

- Coördinatie m.b.t. realisatie actiepunten (afgeleid) uit kadernota, implementatie bij diensten;
- Oriëntatie op deelname aan Benchmark Burgerparticipatie van BZK/VNG;
- Realisatie van een centraal expertise-punt 'participatie', waar alle gemeentelijke participatie-activiteiten zijn aangemeld, kennis, ervaring en evaluaties gebundeld worden en ter beschikking gesteld. Vanuit dit punt wordt samengewerkt met de kenniscentra bij de RUG, VNG en BZK;
- Voorbereiden en uitwerken voortgangsrapportage(s) aan AMT, college en raad, control.
- Uitwerken voorstel 'organisatie en financiering implementatie Kadernota Burgerparticipatie' voor 2012 e.v.

In relatie tot de resultaten van de benchmark Burgerparticipatie (ontwikkelingsplan/september), de strategische koersbepaling m.b.t. de digitalisering (oktober/november) en de verdere uitwerking van het traject 'bestuurlijke dienstverlening' zullen we het implementatieplan Burgerparticipatie (inclusief het 'financiële plaatje') nog voor het eind van dit jaar aan u voorleggen.