

Onderwerp Evaluatie Stadadviseert

Steller F. Moene / U. Glas

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 62 73 Bijlage(n) 1

Ons kenmerk 6798862

Datum 14-03-2018 Uw brief van -

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Graag informeren wij u over de evaluatie van Stadadviseert. Deze evaluatie heeft in het najaar van 2017 plaatsgevonden. Het rapport 'Dialogen over Stadadviseert' vindt u als bijlage bij deze brief. In deze brief belichten we een aantal uitkomsten en toekomstige stappen. Ook benoemen we het kader en een aantal randvoorwaarden die ervoor zorgen dat Stadadviseert zich succesvol verder kan ontwikkelen.

Eerder informeerden we u over de stand van zaken van Stadadviseert in twee brieven, verzonden op 21 december 2016 (nr. 6071106) en 17 mei 2017 (nr. 6280266).

Aanleiding voor Stadadviseert

Aanleiding voor het ontwikkelen van Stadadviseert was de vraag of de toen bestaande adviesraden nog wel pasten bij de transformatiedoelen van de drie decentralisaties in het sociaal domein, vooral de beoogde integrale aanpak van ondersteuningsvragen. Daarnaast was er behoefte om een ruimere, meer diverse groep inwoners te betrekken.

Het betrekken van burgers en cliënten bij beleid en uitvoering van zorg, ondersteuning en verbetering van de samenleving zorgt voor meer draagvlak en kwaliteit. We zien dat inwoners vaak een waardevol en verrassend perspectief inbrengen. Dit willen we zo vroeg mogelijk in het proces van beleidsvorming organiseren. Dat betekent dat we Stadadviseert nog meer bij de voorbereiding van beleid of stukken betrekken. Daardoor hoeven ze niet altijd meer schriftelijk te reageren, maar geven we hen de mogelijkheid om in een vroeg stadium met ons mee te denken. De afgelopen twee jaar heeft Stadadviseert al in 19 van de 22 adviesvragen vanaf het begin van het beleidsproces meegedacht. Deze dialoog en inbreng aan de voorkant kan nog beter.

Met het opheffen van het bestaande zijn we in de stad met 'een schone lei' begonnen. Want zonder dat er een vastomlijnde opvolgorganisatie was, zijn we

vanuit de wensen en ideeën van burgers, maatschappelijke instellingen en gemeente, in 2016 gestart met het ontwikkelen van een nieuwe adviesstructuur voor het sociaal domein. Het motto: 'Groningen telt 200.000 adviseurs' heeft gezorgd voor nieuwe energie en menskracht. Uitdaging daarbij waren uiteenlopende ideeën van betrokkenen over hoe de nieuwe situatie eruit zou moeten zien. Een vorm of structuur die op deze manier tot stand komt kan op draagvlak rekenen bij de betrokken partijen en daadwerkelijk vernieuwend zijn.

Stadadviseert is een stedelijk adviesnetwerk voor sociale thema's, dat een brede groep inwoners met verschillende achtergronden en kwaliteiten een stem geeft bij de beleidsontwikkeling.

Aanpak en uitvoering evaluatie

In de 'Verordening Adviesstructuur voor het Sociaal Domein Gemeente Groningen Stadadviseert', die 1 juli 2016 in werking trad, is vastgelegd dat Stadadviseert na een jaar geëvalueerd wordt. Met het oog op een onafhankelijke kijk op Stadadviseert hebben we de evaluatie door een externe onderzoeker laten uitvoeren.

Stadadviseert draait om advies en dialoog. De gekozen onderzoeksmethode van waarderend onderzoeken sluit hierbij aan. De uitgangspunten van deze methode liggen dicht bij de waarden van Stadadviseert: waardering, inspiratie en verbinding.

Het streven was om vanuit meerdere invalshoeken informatie te verzamelen: via persoonlijke interviews, dialoogtafels, koffiedates, schriftelijke informatie, gesprekken met direct betrokkenen en het bijwonen van bijeenkomsten.

In het onderzoek zijn de stemmen van ruim 50 betrokkenen bij Stadadviseert verwerkt, zowel leden van de Stedelijke adviesgroep als medewerkers van de gemeente inwoners. Het onderzoek heeft in de maanden september, oktober en november van 2017 plaatsgevonden. In december is het onderzoeksrapport opgesteld. Vanaf 2018 zijn we gestart met de uitwerking van de aanbevelingen.

Uitkomsten evaluatie

De verzamelde informatie is door de onderzoekster vertaald naar praktische bouwstenen voor de toekomst. De bouwstenen zijn geordend volgens vijf thema's: Communicatie, Identiteit en PR, Dynamiek van de Stedelijke adviesgroep, Coördinatie, Inbedding (korte en lange termijn).

De bouwstenen gaan met name over het professionaliseren en borgen van Stadadviseert. De wens voor de korte termijn gaat uit naar het versterken van de structuur en het duidelijker aangeven van de contouren: wat doet Stadadviseert wel en wat niet? En wat vraagt dat precies van de deelnemers? Wat kunnen de adviesinbrengers precies verwachten en wat niet? Op de lange termijn is de wens dat Stadadviseert een laagdrempelig onderdeel van de advisering en burgerparticipatie in Groningen wordt, dat aantrekkelijk is voor inwoners, (kennis) instellingen, de raad en medewerkers van de gemeente.

We herkennen ons in de aanbevelingen van de onderzoekster. De input van de vele deelnemers aan de evaluatieactiviteiten vormen een concrete leidraad voor de verdere ontwikkeling en uitvoering en daar zijn we blij mee.

Toekomstige stappen

De praktische bouwstenen zetten we, samen met betrokkenen, om in concrete acties van het uitvoeringsplan voor 2018 en 2019. Een voorbeeld: betrokkenheid en

meedenkkracht aan de voorkant van het beleidsproces is wat we beogen en daar zetten we op in. De verwachting is dat de samenstelling van de Stedelijke adviesgroep diverser wordt en dat de groep als geheel steeds vaardiger wordt in het voeren van een dialoog. Daarbij hebben we meer aandacht voor het bijeen brengen van meerdere perspectieven, zodat bij de uitwerking van vraagstukken sprake is van diversiteit, ervaringsdeskundigheid, cliëntperspectief, burgerperspectief en kennis van beleid. Door het onderwerp en het vraagstuk zo specifiek mogelijk te formuleren kan de 'meedenkomgeving' daarop worden gekozen. Op die manier ontwikkelt Stadadviseert zich meer als een adviesnetwerk. Stadadviseert is immers meer dan 50 inwoners die lid zijn van de Stedelijke adviesgroep.

Een aantal aanbevelingen vanuit de bouwstenen vraagt om een nadere analyse en uitwerking of brengen kosten met zich mee, zoals het ontwikkelen van de website naar een onafhankelijk digitaal platform of de naamgeving. Het is logisch en raadzaam om deze aanbevelingen mee te nemen in het proces van de gemeentelijke herindeling.

Verordening actualiseren

De Wmo, Jeugdwet en Participatiewet verplichten gemeenten om ingezetenen te betrekken bij het beleid en de uitvoering daarvan. Maar de manier waarop dat gebeurt staat vrij. Geen van de drie genoemde wetten verplicht gemeenten tot het instellen van een adviesraad. Wel moeten gemeenten in hun verordening een aantal bepalingen opnemen. Met de 'Verordening Adviesstructuur voor het Sociaal Domein Gemeente Groningen Stadadviseert' voldoen wij aan deze eis. Naar aanleiding van de praktijk en de evaluatie willen we dit jaar deze verordening wel graag actualiseren en voorzien van spelregels om zo de verschillende rollen aan te scherpen en de samenwerking tussen gemeente en burgers te verhelderen.

Randvoorwaarden

Een aantal randvoorwaarden zorgt ervoor dat Stadadviseert zich succesvol verder kan ontwikkelen. De belangrijkste zijn:

- **Coördinatie:** Over de meerwaarde van de huidige externe coördinatoren zijn alle betrokkenen zeer te spreken. Wij zijn van mening dat Alice Bijker en Mark Sekuur deze functie op een waardevolle manier en met veel inzet vervullen. Op grond hiervan hebben wij hun benoeming met ingang van 1 januari jl. met een jaar verlengd.
- **Budget:** Stadadviseert heeft een jaarbudget van € 87.500,-. Dit is een optelsom van de subsidies aan de 'oude' adviesraden. Uit dit budget wordt de externe coördinatie betaald (in totaal 22 uur per week). Verder wordt het budget flexibel ingezet, bijvoorbeeld voor de organisatie van de brede bijeenkomsten van de Stedelijke adviesgroep.
- **Kennis en kunde:** Een organisatiebudget om de gewenste professionalisering te maken is wenselijk. De deelnemers aan de Stedelijke adviesgroep zetten zich vrijwillig in. Enige inhoudelijke ondersteuning of deelname aan een training, excursie, werkbezoek of congres voorziet in een behoefte. We stellen hiervoor een aanvullend budget van € 15.000,- beschikbaar.
- **Gemeentelijke facilitering:** Voor de uitvoering van de adviestrajecten gebruikt Stadadviseert ondersteuning 'in natura' in de vorm van

gemeentelijke locaties en ambtelijke ondersteuning. Medewerkers vanuit DMO (in totaal 20 uur per week) zijn actief in het Ontwikkelteam voor Stadadviseert. Deze inzet kan op termijn worden afgebouwd, maar is de komende tijd nog nodig om burgerbetrokkenheid binnen beleidsontwikkeling te bevorderen.

De randvoorwaarden qua menskracht en middelen zijn vergelijkbaar met de vorige situatie. Alhoewel de ondersteuning 'in natura' door de gemeente toen groter was zoals gebruik vergaderlocaties, inzet meerdere ambtelijke secretarissen en inhuur externe notulisten.

Afronding

Samenvattend concluderen wij dat we, na twee ontwikkeljaren in 2016 en 2017, op de goede weg zijn met Stadadviseert en dat de basisvorm niet ter discussie staat. Wel kunnen we het concept verder uitwerken en de werkwijze aanscherpen, een traject dat vorig jaar onder leiding van de coördinatoren is ingezet. De evaluatie biedt daarvoor voldoende aanknopingspunten.

De ambitie van Stadadviseert is om de stem van inwoners van de stad structureel in te bedden in de beleidsontwikkeling om kennisdeling en innovatiekracht te verhogen. Wij onderschrijven deze ambitie. Zeker in het licht van het recent verschenen rapport 'Bewonersbetrokkenheid' van de Rekenkamercommissie. Hieruit blijkt een positief beeld van de lerende praktijken van bewonersbetrokkenheid in onze stad. Stadadviseert is daarvan een mooie illustratie: een stedelijk platform voor inwoners van Groningen om mee te denken, te praten en gevraagd en ongevraagd advies te geven over sociale thema's voor de stad.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Peter den Oudsten', written over a horizontal line.

de burgemeester,
Peter den Oudsten

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Peter Teesink', written over a horizontal line.

de secretaris,
Peter Teesink

BILAGI
2017

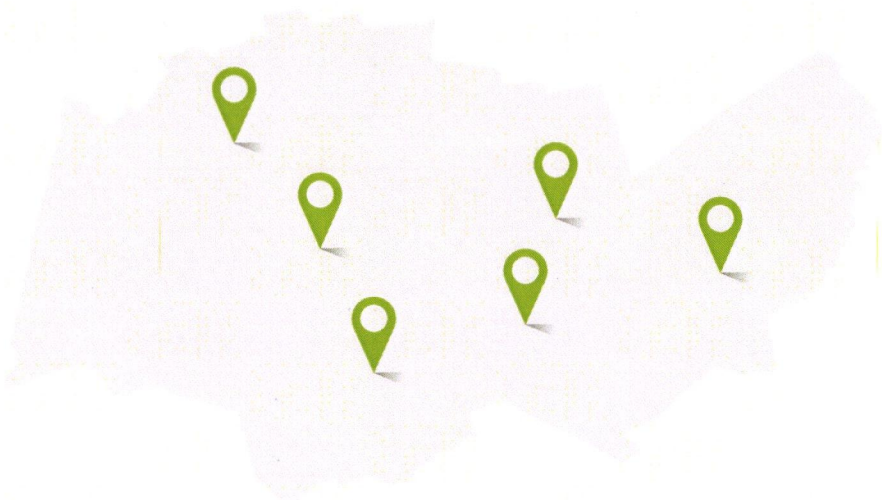
Dialogen over

STADADVISEERT

Dit rapport is een onderdeel van de evaluatie
van Stadadviseert 2016 en 2017

December 2017

*uitgevoerd
door
Heike Aiello*



core
connect

Gemeente
Groningen

Samenvatting

Stadadviseert heeft de opdracht om een nieuwe adviesstructuur voor het sociale domein te ontwikkelen. De ambitie is om de stem van inwoners van de stad structureel in te bedden in de beleidsontwikkeling. Dat vraagt om een nieuwe en andere manier van samenwerken tussen medewerkers van de gemeente en inwoners. Het initiatief voor Stadadviseert is in 2015 genomen. Afgesproken is na twee jaar te evalueren. Deze evaluatie heeft in het najaar van 2017 plaatsgevonden en de uitkomsten hiervan worden in dit document gepresenteerd.

De opdracht voor de evaluatie omvat drie delen:

- Hoe heeft Stadadviseert zich in 2016 en 2017 inhoudelijk, organisatorisch en procesmatig ontwikkeld in relatie tot de doelstelling van het oorspronkelijke concept?
- Wat is succesvol geweest en wat zijn leerpunten?
- Welke bouwstenen kan Stadadviseert meenemen naar de toekomst?

Voor het uitvoeren van de evaluatie was een procesmatige insteek gewenst die belicht wat werkt, zonder de lastige vraagstukken uit de weg te gaan. Als uitkomst werd een rapport verwacht dat uitnodigt tot lezen en richting geeft om Stadadviseert duurzaam en succesvol voort te zetten. Als onderzoeksmethode is waarderend onderzoeken (*Appreciative Inquiry*) gekozen. De uitgangspunten hiervan liggen dicht bij de waarden van Stadadviseert: waardering, inspiratie en verbinding. Het onderzoek werd uitgevoerd door extern adviseur Heike Aiello in het najaar van 2017. Ongeveer vijftig betrokkenen (inwoners en medewerkers van de gemeente) hebben aan het onderzoek meegedaan in de vorm van dialoogtafels, persoonlijke interviews en koffiedates.

De uitkomsten worden in dit document in twee delen weergegeven: langs de thema's 'proces' en 'inhoudelijke evaluatie' en daarnaast als citaten in de vorm van antwoorden op de onderzoeksvragen. Daarnaast werden de deelnemers bevestigd over hun wensen ten aanzien van de toekomst van Stadadviseert. Het derde deel bevat bouwstenen voor het professionaliseren en borgen van Stadadviseert.

In de afgelopen twee jaar zijn 22 adviesvragen in behandeling genomen, waarvan er drie verwerkt zijn in een raadsvoorstel of brief aan de raad. Negentien hebben bijgedragen aan het verdere beleidsproces. Stadadviseert mag als succesvol beschouwd worden, omdat er naast het halen van de inhoudelijke doelstellingen een veilige en laagdrempelige ruimte gecreëerd is waarin gemeente en inwoners elkaar kunnen opzoeken. Deze uitwisseling komt de kwaliteit van projecten in de stad ten goede. Naast de Stedelijke adviesgroep kunnen adviesbrengers ook van andere gremia gebruikmaken, zoals de Expertisepoule en ervaringsdeskundigen in de wijken.

Inhoudelijk liggen de aanbevelingen van de respondenten in het verlengde van de koers die Stadadviseert ingestoken heeft. Er zit wel verschil in de mate van autonomie die de respondenten voor de Stedelijke adviesgroep wensen. De één wil nog onafhankelijker van de gemeente worden; de ander juicht de huidige structuur juist toe, met gezamenlijke (experimenteer)ruimte voor inwoners én gemeente. Men is over het algemeen (zeer) tevreden over de begeleiding door de coördinatoren. Voor de lange termijn is er de gezamenlijke wens van de respondenten dat Stadadviseert een vast onderdeel van het stedelijk beleidsproces mag worden. Stadadviseert is volgens de respondenten op de goede weg, maar enige sturing, PR en ondersteuning door de coördinatoren en het Ontwikkelteam zijn in de komende tijd zeker nodig.

Heike Aiello, december 2017

Inhoud

1	<u>Inleiding</u>	5
1.1	Opdracht en opzet van het onderzoek	6
1.1.1	Aanpak evaluatie	6
1.1.2	Onderzoeksopzet	6
1.1.3	Onderzoekscriteria	7
1.2	Waarderend onderzoeken	8
1.2.1	Vijf principes	8
1.2.2	Vijf stappen	9
2	<u>Huidige structuur van Stadadviseert</u>	10
2.1	De interne en de externe kant	10
2.2	De Stedelijke adviesgroep	10
2.3	Een lid van de Stedelijke adviesgroep vertelt	11
2.4	De adviesinbrengers vertellen	11
3	<u>Evaluatie deel I: langs de lijnen 'proces' en 'inhoud'</u>	12
3.1	Beschrijving van het ontwikkelproces van Stadadviseert	12
3.1.1	Groningen telt 200.000 adviseurs	13
3.1.2	Jaar één en jaar twee	13
3.2	Beschrijving van de inhoud van Stadadviseert	15
3.2.1	De adviezen	15
3.2.2	Thema's in 2016 en 2017	15
3.2.3	Ontwikkelteam	16
3.2.4	Toolbox	17
3.2.5	Website	18
3.2.6	Kwaliteit van de advisering	18
3.3	Conclusie	19
4	<u>Evaluatie deel II: langs de evaluatiecriteria door middel van citaten</u>	20
4.1	Proces	20
4.2	Inhoud	21
4.3	Conclusie	22
5	<u>Evaluatie deel III: Werkende bestanddelen en toekomstvisie</u>	23
5.1	Werkende bestanddelen	23
5.1.1	Focus aanbrengen	23
5.1.2	Goede bijeenkomsten en een positieve sfeer	23
5.1.3	Adviesvragen die boeien	23
5.1.4	Zorgvuldigheid en doorzettingsvermogen	24
5.1.5	Professionele begeleiding	24
5.1.6	Het gevoel er samen voor te gaan	24
5.2	Toekomstvisie	24
5.3	Conclusie	25

6	<u>Bouwstenen voor de toekomst</u>	27
6.1	Communicatie	27
6.2	Identiteit en PR	27
6.3	Dynamiek van de Stedelijke adviesgroep	28
6.4	Coördinatie	28
6.5	Inbedding	29
6.5.1	Korte termijn	29
6.5.2	Lange termijn	29
6.6	Conclusie	30
7	<u>Algemene conclusie</u>	31
8	<u>Bijlagen</u>	32
1	De Samenwijzer: uitleg over de werkwijze van Stadadviseert	32
2	Voorbeeld van een adviestraject: publiek vervoer	33
3	Over de onderzoeker en woord van dank	36



1. Inleiding

Stadadviseert is een stedelijk adviesnetwerk voor stedelijke thema's dat een brede groep inwoners met verschillende achtergronden en kwaliteiten een stem geeft bij de beleidsadvisering in Groningen. Stadadviseert is een combinatie van advisering en burgerparticipatie en wordt begeleid door twee externe, onafhankelijke coördinatoren.

De ambitie van Stadadviseert is om de stem van inwoners van de stad structureel in te bedden in de beleidsontwikkeling om kennisdeling en innovatiekracht te verhogen.

In de verordening, die 1 juli 2016 in werking trad, is vastgelegd dat *"Het functioneren van Stadadviseert [...] één jaar na de inwerkingtreding van deze verordening geëvalueerd [wordt]."* (art.9.2) ... Deze evaluatie heeft in het najaar 2017 plaatsgevonden en de uitkomsten hiervan worden in dit document gepresenteerd.

De opdracht werd in september 2017 gegund aan Heike Aiello (Coreconnect, Groningen). Zij heeft ruime ervaring met waarderend onderzoeken en heeft al eerder onderzoeksprocessen op basis van deze methode uitgevoerd.

Dit document begint met een overzicht van de opzet van de evaluatie en licht de methode van waarderend onderzoeken toe. Het onderzoeksrapport is onderverdeeld in een procesgerichte en een inhoudelijke beschrijving en evaluatie. De inzichten uit deze twee delen worden vervolgens geplaatst naast de kritische succesfactoren voor Stadadviseert zoals geformuleerd in de verordening. Er volgt een overzicht van 'werkende bestanddelen', een teruggave van de wensen voor de toekomst van de deelnemers aan dit onderzoek en aanbevelingen geclusterd in vijf 'bouwstenen'.

In de korte tijd dat Stadadviseert bestaat hebben de kwartiermakers (later: coördinatoren) regelmatig stilgestaan bij de voortgang, waaronder in voortgangsrapportages aan de raad (21 december 2016 en 17 mei 2017).

*"Stadadviseert –
wat is dat?"*

*"Een platform voor
bewoners van
Groningen om mee te
denken, te praten en
gevraagd en niet-gevraagd
advies te geven over
sociale thema's voor
de stad."*

1.1 Opdracht en opzet van het onderzoek

De opdracht omvat drie delen en vraagt naast het onderzoek ook om advies om Stadadviseert toekomstbestendig te maken:

- Hoe heeft Stadadviseert zich in 2016 en 2017 inhoudelijk, organisatorisch en procesmatig ontwikkeld in relatie tot de doelstelling van het oorspronkelijke concept?
- Wat is succesvol geweest en wat zijn leerpunten?
- Welke bouwstenen kan Stadadviseert meenemen naar de toekomst?

Voor het uitvoeren van de evaluatie was een procesmatige insteek gewenst die belicht wat werkt, zonder de lastige vraagstukken uit de weg te gaan. Als uitkomst werd een rapport verwacht dat uitnodigt tot lezen en richting geeft om Stadadviseert duurzaam en succesvol voort te zetten.

1.1.1 Aanpak evaluatie

Stadadviseert draait om advies en dialoog. De onderzoeksmethode waarderend onderzoeken (*Appreciative Inquiry*) sluit hierbij aan. De uitgangspunten liggen dicht bij de waarden van Stadadviseert: waardering, inspiratie en verbinding. De methode wordt toegelicht in paragraaf 1.2.

De evaluatie wordt gepresenteerd langs een procesmatige en een inhoudelijke lijn. Deze indeling werd door het Ontwikkelteam van Stadadviseert in eerdere documenten gebruikt. Het Ontwikkelteam is een tijdelijke projectgroep bestaande uit medewerkers van de gemeente en de twee externe coördinatoren.

In het procesmatige deel worden het concept, de structuur en de gang van zaken rond de totstandkoming en doorontwikkeling van Stadadviseert onder de loep genomen (3.1).

De inhoudelijke lijn is het deel van de evaluatie dat terugblijkt op de kennisontwikkeling, de aard van de adviezen en de kwaliteit van de adviezen (3.2).

Als derde kijkkader worden de antwoorden van de deelnemers aan het onderzoek in de vorm van citaten naast de evaluatiecriteria geplaatst om inzichtelijk te maken in hoeverre de verwachtingen uitgekomen zijn (hoofdstuk 4).

1.1.2 Onderzoeksopzet

Waarderend onderzoeken is een onderzoeks- en veranderaanpak die inzet op continuïteit: de focus ligt op wat wel werkt en hoe deze werkende bestanddelen doeltreffend ingezet kunnen worden om het succes van een project, organisatie of voornemen in de toekomst nog sterker te maken. Bij waarderend onderzoeken staat de ontmoeting en de inbreng van de betrokkenen centraal. De onderzoeker heeft tevens de rol van procesbegeleider.

De onderzoeker heeft nauw samengewerkt met de werkgroep Evaluatie Stadadviseert, die fungeerde als sparringpartner en die ook een inhoudelijke reactie gaf op het conceptonderzoek. De deelnemers van de werkgroep zijn een afspiegeling van de belangengroepen die betrokken zijn bij Stadadviseert, namelijk met leden van de Stedelijke adviesgroep, medewerkers van de gemeente en een van de twee externe coördinatoren. De opzet van dit onderzoek werd voorafgaande aan de uitvoering met de werkgroep afgestemd.

Het streven was om vanuit meerdere invalshoeken informatie te verzamelen: via persoonlijke interviews, dialoogtafels, koffiedates, schriftelijke informatie, gesprekken met leden van de werkgroep en het bijwonen van een bijeenkomst van de Stedelijke adviesgroep. Ook de leden van de werkgroep werden over hun ervaringen bevraagd. Daarnaast zijn meer dan twintig documenten geraadpleegd die door de gemeente en de coördinatoren ter beschikking werden gesteld.

Het onderzoek heeft plaatsgevonden in september, oktober en november 2017. In dit onderzoek zijn de stemmen van ruim 50 betrokkenen bij Stadadviseert verwerkt.

- Er vonden zes individuele gesprekken van één uur plaats met leden van de Stedelijke adviesgroep, medewerkers van de gemeente en een externe coördinator.
- Er waren twee dialoogtafelbijeenkomsten met in totaal achttien deelnemers (leden Stedelijke adviesgroep, medewerkers van de gemeente en een externe coördinator) op 31 oktober en 7 november.
- Tussen 16 en 30 november hebben 24 mensen meegedaan aan 12 'blind-koffiedates'. Onder het genot van een kop koffie gingen de duo's (één medewerker van de gemeente en één lid van de Stedelijke adviesgroep) aan de hand van een vragenlijst met elkaar in gesprek over Stadadviseert.

- Daarnaast heeft de onderzoeker informele gesprekken gevoerd met leden van de Stedelijke adviesgroep tijdens een bijeenkomst van Stadadviseert op 11 oktober.
- Om organisatorische redenen bleek de geplande fietstour niet haalbaar. In plaats daarvan is er een duo-gesprek geweest met twee deelnemers van de Stedelijke adviesgroep. Eén persoon heeft schriftelijk input gegeven.
- Ook de inhoudelijke inbreng van de leden van de werkgroep is opgenomen in dit onderzoek.

De citaten in dit rapport zijn *cursief* weergegeven.

1.1.3 Onderzoekscriteria

Een uitdaging was het kiezen en formuleren van onderzoekscriteria. Omdat Stadadviseert ingestoken werd als proces, is een aantal uitgangspunten in de loop der tijd op basis van voortschrijdend inzicht veranderd. De huidige stand van zaken alleen aan de 'oude' uitgangspunten toetsen zou een vertekend beeld geven. Uiteindelijk is ervoor gekozen om de evaluatiecriteria af te leiden van de randvoorwaarden die in de Verordening Adviesstructuur voor het Sociale Domein gemeente Groningen Stadadviseert zijn vastgelegd. Deze criteria werden vervolgens geclusterd en in de vorm van vragen aan de deelnemers van de evaluatie voorgelegd. Hier onder zijn de vragen op een rij gezet.

Onderstaande evaluatievragen werden ter voorbereiding van de dialoogtafels naar de deelnemers gestuurd. Deze werden tijdens de bijeenkomsten in de vorm van 'stellingen' uitgevraagd. Een selectie hiervan werd ook aan de deelnemers van de koffiedates voorgelegd.

1. Gericht aan de leden van de Stedelijke adviesgroep:

- In hoeverre vind je dat Stadadviseert eraan bijdraagt dat inwoners zich gehoord en gezien voelen?
- Zie je, merk je dat inwoners de uitwerking van het beleid in de praktijk ondervinden?
- Op welke vlakken vind je Stadadviseert een verbetering t.o.v. de situatie met de voormalige adviesraden bij de invulling van burger- en clientparticipatie in het sociaal domein? Waar niet?
- Wat vond je van de informatie die je vooraf en tijdens bijeenkomsten van Stadadviseert over een adviesvraag kreeg?
- Wat vond je van de terugkoppeling over wat er met je inbreng gedaan is?
- Hoe waardeer je de bijeenkomsten met de Stedelijke adviesgroep?
- Wat vind je van de samenstelling van Stadadviseert: is die voldoende divers (mee-, tegen-, dwarsdenkers)?
- Hoe ervaar je de onafhankelijke rol van de externe coördinatoren?

2. Gericht aan de medewerkers van de gemeente Groningen:

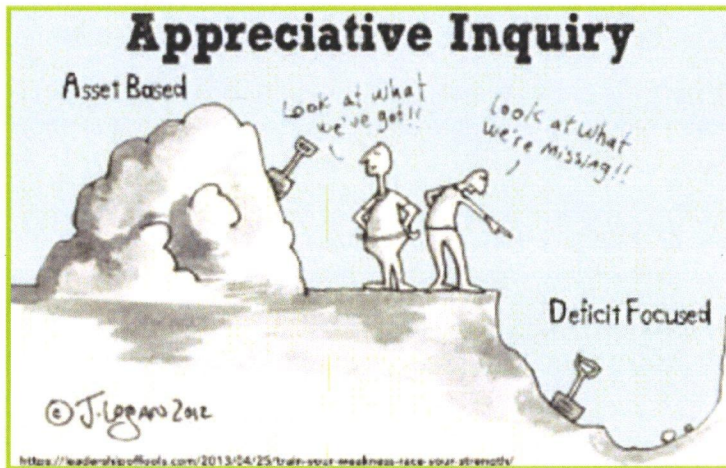
- In hoeverre is de input of het advies van Stadadviseert, volgens jou, van invloed geweest op het beleidsproces of op het besluit van college of raad?
- Zijn er nieuwe aspecten naar voren gekomen of waardevolle suggesties gedaan door de Stedelijke adviesgroep?
- In hoeverre voelde je je ondersteund door de medewerkers van Stadadviseert en de externe coördinatoren?

3. Gericht aan alle deelnemers van de evaluatie:

- De ambitie van Stadadviseert is dat de nieuwe manier van werken in het DNA van de beleidsmedewerkers, programmaleiders en projectleiders zit - in hoeverre is dit volgens jou al gebeurd?
- Wat is er volgens jou nog nodig om het betrekken van de inwoners bij plannen van de gemeente 'de normaalste zaak van de wereld' te laten worden?
- Hoe zou je het ontwikkelproces van Stadadviseert van de afgelopen jaren beschrijven?
- Wat zou een passende metafoor zijn voor Stadadviseert?

1.2 Waarderend onderzoeken

Appreciative Inquiry (waardierend onderzoeken) werd ruim 30 jaar geleden ontwikkeld tijdens een promotieonderzoek in een ziekenhuis in de V.S. Ondanks dat het ziekenhuis rode cijfers schreef en de sfeer niet goed was, mocht het onderzoek gaan over wat wel werkte. Het resultaat was verrassend en ging verder dan alleen de informatieopbrengst: deelnemers die bij het onderzoek betrokken waren, gingen zelf meer verantwoordelijkheid nemen. Een opwaartse spiraal begon.



1.2.1 Vijf principes

Waarderend onderzoeken is gebaseerd op de volgende vijf principes:

- **Een positieve insteek.**
Als je onderzoekt wat fout gaat, leer je wat er fout gaat. Als je daarentegen onderzoekt waar de energie zit (what gives life here?), kom je te weten over wat een organisatie/ jezelf tot leven brengt.
- **Ruimte voor vragen en verhalen.**
De vragen die we stellen bepalen wat we gaan ontdekken. Daarnaast is het nodig om mensen de ruimte te geven hun eigen verhaal te vertellen.
- **Mensen creëren hun eigen werkelijkheid.**
De manier waarop we over onszelf en onze organisatie spreken, creëert het beeld dat de buitenwereld heeft en dat ook wij weer overnemen.
- **Je kunt onderzoek en veranderproces niet van elkaar scheiden.**
Het verzamelen van informatie is daarom geen voorfase , maar een belangrijk onderdeel van het veranderproces op zich.
- **De manier waarop we onze toekomst beschrijven is een belangrijke bron van inspiratie.**
Mensen veranderen richting hun gewenste toekomstbeeld. Als je deze beelden met elkaar deelt en aanschert, ontstaat er een collectieve toekomst.

1.2.2 Vijf stappen

Een waarderend onderzoek volgt vijf stappen. Vertaald naar de evaluatie van Stadadviseert zijn de vijf stappen als volgt:

1. Formuleren van een krachtige, activerende kernvraag.

Voor deze evaluatie werd deze vraag geformuleerd als: "Wat is het beste aan Stadadviseert en hoe kunnen we dit succesvol uitbouwen en continueren?"

2. Onderzoeken van successen en werkende bestanddelen om zo bouwstenen voor de toekomst te identificeren.

De onderzoeksvragen waren zo geformuleerd, dat de betrokkenen naast hun natuurlijk reactie om eerst op de problemen in te gaan, ook moesten nadenken over wat 'werkte'. Er werd telkens doorgevraagd op 'de werkende bestanddelen'.

3. Formuleren en uitwisselen van wensen en ambities voor de toekomst. Benoemen van centrale thema's. Waar zit energie?

Op de dialoogtafelbijeenkomsten hebben de deelnemers hun 'dromen over een succesvol Stadadviseert' gevisualiseerd. Een aantal tekeningen die toen ontstonden zijn in dit rapport opgenomen (bladzijde 26).

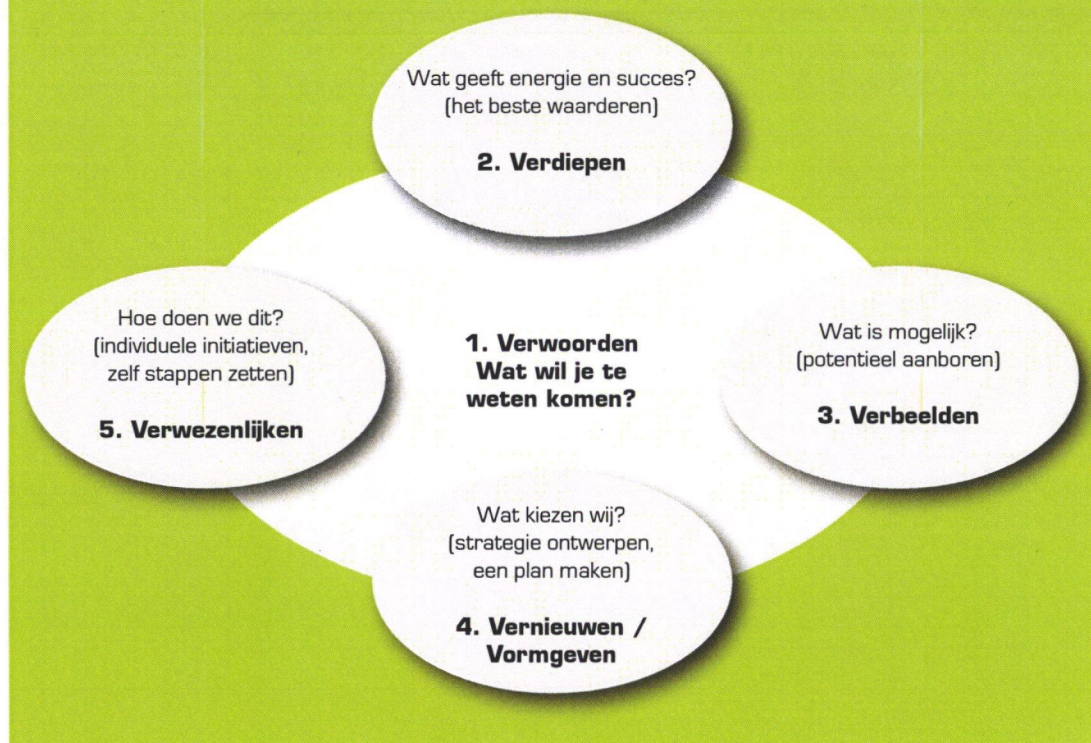
4. Op basis van alle verzamelde input een keuze maken en concrete acties formuleren.

De uitdagingen werden in kaart gebracht door niet alleen waarderende vragen te stellen, maar in de dialoogtafelbijeenkomsten met stellingen te werken. Zo kon iedereen ook kritiek uiten en negatieve ervaringen delen. De verzamelde input werd aan de werkgroep voorgelegd, die vervolgens de acties en aanbevelingen heeft getoetst en aangescherpt.

5. De toekomstbeelden waarmaken (leren & evalueren).

Er worden bouwstenen en tips meegegeven om Stadadviseert te versterken en succesvol te continueren. Het waarmaken hiervan ligt bij de directbetrokkenen.

Hoe werkt een AI onderzoek?



2. Huidige structuur van Stadadviseert

2.1 De interne en de externe kant

Stadadviseert heeft een interne en een externe kant. Centraal staat de Stedelijke adviesgroep, waaraan ongeveer vijftig inwoners zich hebben verbonden. De zittingstermijn is tegenwoordig drie jaar. Er is een jaarlijkse wervingsactie om vacatures op te vullen. Daardoor blijft er een kern bestaan maar komen er ook regelmatig nieuwe mensen bij. Daarnaast is een Expertisepoule in ontwikkeling. Binnen de gemeentelijke organisatie is een Ontwikkelteam actief. Twee coördinatoren zijn verantwoordelijk voor de verbinding tussen het interne en externe proces en het ontwikkelen van de structuur van de adviesgroepen.

Het Ontwikkelteam heeft in augustus 2017 de visie voor Stadadviseert als volgt geformuleerd:

“Het Ontwikkelteam voor Stadadviseert wil de stem van inwoners van de stad terug laten horen in beleidsontwikkeling binnen het sociale domein. De adviestrajecten worden van begin tot het eind vormgegeven samen met inwoners. Dit zit in het DNA van de beleidsadviseurs.


Wij zorgen voor een goede, uitnodigende structuur waarin meedenken, meedoen, meebeslissen mogelijk wordt gemaakt vanaf de start van een beleidsproces.

In 2020 is het de gewoonste zaak van de wereld dat inwoners een stem hebben in het beleidsproces en een ingang hebben voor hun eigen beleid-ontwikkelingsvragen.”

2.2 De Stedelijke adviesgroep

Minimaal twee keer per jaar zijn er brede bijeenkomsten voor de Stedelijke adviesgroep met alle deelnemers, die door de twee coördinatoren worden voorbereid en gefaciliteerd. De deelnemers laten zich lovend uit over de goede dynamiek, de warme sfeer die zij keer op keer ervaren en de professionele aanpak. De deelnemers wensen wel dat er meer tijd komt voor kennismaken en uitwisselen onderling. Een aantal mensen geeft aan mede te komen ‘voor de andere mensen’. Ook wordt aangegeven dat het programma op de bijeenkomsten vrij druk is. Een deel van de geïnterviewden zoekt meer verdieping en verbinding en wil graag meer tijd aan één onderwerp besteden.

“Als we iets mogen bijdragen dan gebeurt dat over het algemeen in hele korte rondes op onderwerpen waar ik me van tevoren niet altijd goed op heb kunnen voorbereiden.” De roep naar ‘draai het om’ (doe minder en geef de deelnemer meer ruimte) is een paar keer gehoord. De inhoudelijke, kleinere projectgroepen worden zeer gewaardeerd. De deelnemers ervaren voldoening als zij uitgedaagd worden zich in nieuwe materie in te werken, of bestaande kennis te verdiepen en zich als ‘burgeradviseur’ in te zetten. Een andere reden voor een voorkeur voor een kleinere setting is de akoestiek. In de open ruimtes hoort een aantal deelnemers niet goed. Tegelijk geeft het energie om met z’n allen bij elkaar te zijn, ‘dan voel je je echt verbonden met elkaar en met de stad’.



“Er wordt veel naar ons gezonden, maar wij zijn er toch juist om ons geluid te zenden?”

2.3 Een lid van de adviesgroep vertelt

"Ik ben werkloos, krijg een uitkering en heb veel ruimte in mijn agenda. Ik vind het fijn om mijn kennis in te zetten. De intensiteit wisselt; soms besteed ik een dagdeel in de week aan Stadadviseert, soms minder. Ik bereid me graag goed voor, lees alle stukken en vind het leuk om de gemeentepolitiek bij te houden. Stadadviseert boeit me, maar ik mis continuïteit. Er mag meer structuur in, het is nu nog wat ad hoc.

Op de avond zelf krijg je een boost en ontmoet je veel mensen die ook enthousiast zijn. Daarna valt het stil. En opeens 'hoe was het ook alweer'. Na afloop een (foto-) verslagje of foto's van de flap-pen, dat zou helpen.

Wat mij betreft mag de groep nog diverser. Misschien moet er dan nog meer op een laagdrempelige taal en de werkvormen gelet worden zodat iedereen kan aanhaken.

Er zit veel kennis in deze groep, maar die mag nog meer afgetapt worden. Creëer bijvoorbeeld meer contact onderling, wellicht een smoelenboek of WhatsApp groep. Ik vraag me af of de gemeente niet ook iets meer met (ongevraagd) advies zou moeten doen. Soms krijg ik de indruk dat wij er alleen zijn voor de gemeente en niet andersom.

Mijn tip: Ga als Stadadviseert nog meer aansluiten bij waar de energie van de leden zit. Vind het vlammetje en wakker het aan! Kap ons niet af, maar moedig ons aan."

2.4 De adviesinbrengers vertellen

Ook de ervaringen van de medewerkers van de gemeente laten zien dat het zoeken naar de juiste format voor de 'brede' bijeenkomsten nog in ontwikkeling is, twee reacties van inbrengers:

"Ik heb een keer iets ingebracht, maar op die avond waren er meerdere thema's en iedereen ging bij een ander thema aansluiten. Bij mijn thema waren er weinig mensen. Er waren ook niet veel mensen met verstand van mijn onderwerp (mantelzorg)."

"Ik heb juist een hele goede ervaring. De informatiebijeenkomst over 'eenzaamheid' was heel geslaagd voor zowel inbrenger als ook de aanwezige leden van de Stedelijke adviesgroep. Er was een grote opkomst met veel energie en uitwisseling rond dit onderwerp, het was ontroerend en persoonlijk voor zowel de inwoners als ook de collega's van de gemeente. Er is veel belangstelling voor de voortgang."



"Stadadviseert doet me denken aan het recent verbouwde conservatorium. Het geeft ruimte aan veel verschillende mensen die met elkaar gemeen hebben dat ze allemaal muziek willen maken. Er is wel wat inzet, organisatie, budget en begeleiding nodig om deze mensen bij elkaar te brengen en om de muziek mooi te laten klinken. Daarnaast is een conservatorium een plek om te leren."

3. Evaluatie deel I: langs de lijnen 'proces' en 'inhoud'

3.1 Beschrijving van het ontwikkelproces van Stadadviseert

Aan Stadadviseert in zijn huidige vorm is een intensief proces voorafgegaan dat hier kort geschetst wordt. Het proces begon eind 2014 met per 2016 de opheffing van de oorspronkelijke adviesraden, zonder dat er een vast omliggende opvolgorganisatie was. Een ongekennde stap binnen de – toen nog – 388 gemeenten in Nederland. Aanleiding hiervoor was dat het uitbrengen van gezamenlijk, integraal advies vanuit de adviesraden niet wilde lukken, terwijl dat met het oog op de decentralisaties in het sociaal domein zeer gewenst was.

Samen met kenniscentrum Movisie heeft de gemeente toen een traject georganiseerd waarin ruim zestig mensen met verschillende achtergronden meegedacht hebben over een nieuwe opzet. Het doel was *"te komen tot inzichten over de toekomstige burgerbetrokkenheid en – advisering op wijk – en stedelijk niveau en de relatie tot burgerinitiatieven in zorg en welzijn"*. Daarnaast was de wens de stem van de inwoners eerder in het adviestraject op te halen.

Movisie adviseerde op 9 maart 2015:

Organiseer een integraal, stedelijk adviesorgaan dat met de gemeente meedenkt (vooraan in het beleidsproces) en de gemeente adviseert over wijkoverstijgende beleidsthema's, nota's en verordeningen.

Integraal

Voor de toekomst is een stedelijk adviesorgaan gewenst dat de focus niet alleen heeft op de Wmo, maar ook op de Jeugdwet en Participatiewet. [...]

Expertrol

[...] de leden hebben de competentie om te kunnen meedenken en adviseren vanuit een integraal perspectief, waarin zij de perspectieven en belangen van verschillende groepen kunnen afwegen, en dus ook boven hun eigen ervaring kunnen uitstijgen. Dit heeft ook consequenties voor de samenstelling van zo'n adviesorgaan, namelijk veel meer een mix van beleids- en ervaringsdeskundigheid en van mensen met contacten in de samenleving en mensen die signalen kunnen vertalen naar beleid. Een dergelijke samenstelling vraagt nog meer dan voorheen om een onafhankelijk voorzitter met goede technische gespreksvaardigheden.

Weten wat er speelt

Het adviesorgaan hoeft geen representatie te zijn van doelgroepen, gebruikers of wijkbewoners, maar zij moet wel weten wat er speelt bij de verschillende doelgroepen, gebruikers en bewoners in de wijk [...]. Dit stelt dus eisen aan de kennis van de leden van het adviesorgaan en aan hun contacten met doelgroepen, gebruikers en wijkbewoners.

Verbinding tussen wijk en stad

Signalen uit de wijk over kwetsbare groepen worden soms op wijkniveau opgepakt [...] maar zullen ook regelmatig naar het stedelijk niveau moeten worden doorgezet, omdat hun signalen zich vaak niet beperken tot een specifieke wijk.

3.1.1 Groningen telt 200.000 adviseurs

In december 2015 gaf de raad akkoord om met ingang van 2016 Stadadviseert op te richten.

"We wilden – moesten – toe naar een nieuwe manier van beleidsontwikkeling, maar hoe en wat was onduidelijk. Een medewerker van de gemeente schreef toen een pleidooi voor meer inspraak voor inwoners. Daarin stond: 'Het belangrijkste doel van de nieuwe adviesstructuur en -werkwijze is om kennis, ervaring en mogelijkheden met elkaar te delen, zodat een optimale afweging van argumenten plaats kan vinden.' Wethouder Ton Schoor heeft de visie van dit stuk meteen omarmd. Het oude op te heffen voordat het nieuwe er was - dat was bijzonder in Nederland." (uit een interview)

Van begin af aan was de insteek procesgericht. Dat betekent dat gemeente en de betrokkenen op basis van voortschrijdend inzicht open stonden voor het best werkende concept, ook al zou dat afwijken van de oorspronkelijke visie die in de nota voorgesteld werd. Zo verrast het niet dat de oorspronkelijke ambitie ietwat verschoven is.

In de eerste brief aan de raad over de nieuwe adviesstructuur voor het sociaal domein, d.d. 17-12-2015, was nog sprake van een drietal sporen:

- uitbreiding van de poule van mensen die samen het stedelijk netwerk vormen (Stedelijke adviesgroep);
- verbindingen leggen met andere organisaties en netwerken om afspraken te maken over de advisering, o.a. in de gebieden (Expertisepoule);
- contact leggen met, informeren en betrekken van individuele burgers (Stadspanel).

Deze drie sporen zijn ook uitgebeeld in de plaatjes over de structuur van Stadadviseert 'toen' en 'nu' op bladzijde 16 en 17.

De focus ligt tegenwoordig op speerpunt 1, de Stedelijke adviesgroep. De expertisepoule dient nog verder ontwikkeld te worden. Bureau Onderzoek & Statistiek beschikt over een lijst van 10.000 namen van burgers en voorziet zo in speerpunt 3 (Stadspanel). Dit Stadspanel wordt per email benaderd.

Over het algemeen werd er constructief meegewerkt bij het opheffen van de adviesraden. De gehandicaptenraad was het echter niet eens met de gang van zaken en waarschuwde in een brief op 25 maart 2015: *"De Adviesraad voor het Gehandicaptenbeleid is van mening dat de gemeente met het voornemen om de huidige adviesstructuur op te heffen de plank misslaat."*

De leden van de oude adviesraden werden uitgenodigd om te solliciteren voor de Stedelijke adviesgroep. Een lid van de Ontwikkelteam vertelt: *"Van te voren was het spannend wat we konden verwachten. Maar het aantal reacties was ruim meer dan verwacht, rond de 60. De wervingsprocedure was licht, er vonden geen uitgebreide selectiegesprekken plaats. Achteraf hadden we nog beter kunnen toetsen of de mensen ook echt aan het profiel voldeden. Bij een paar mensen bleek dat zij andere verwachtingen hadden en bijvoorbeeld beter namens een organisatie lid konden worden van de expertisepoule."*

3.1.2 Jaar één en jaar twee

In de verhalen over Stadadviseert lijkt er een knip te zitten tussen het eerste jaar (*'klauteren door een donker bos', 'een bumpy ride'*) en het tweede jaar (*'rust en overzicht, het begint nu leuk te worden'*). De periode 2015/2016 wordt door de betrokkenen doorgaans als een moeilijke periode beschreven. De interne projectleiders wisselden en een van de twee externe kwartiermakers stapte aan het einde van haar jaarcontract gefrustreerd op. Ondanks de inzet van de kwartiermakers bleef het proces stroef gaan. Dit had met verschillende factoren te maken. De betrokkenen vertellen:

"De situatie was voor de externe kwartiermakers niet makkelijk. Binnen de gemeente waren net drie directies samengevoegd, er waren geen vaste aanspreekpersonen en geen goede afspraken over samenwerken. Stadadviseert was eerst alleen op het sociaal domein gericht en het was binnen de directie DMO (Directie Maatschappelijke Ontwikkeling) duwen en trekken om adviesopdrachten te vinden; de managers stuurden er toen niet op. Dat signaal bereikte de wethouder pas laat. Ton Schoor toonde toen, na een brandbrief van de kwartiermakers, daadkrachtig commitment en sprak mensen hierop aan. Dat was niet prettig, maar had wel het effect dat er meer medewerking kwam. Vanuit de afwachtende gemeentelijke organisatie begon er vaart te komen."

"Er was grote politieke druk, maar gebrek aan uren en medewerking."

De wethouder heeft DMO gevraagd meer voortgang te bewerkstelligen. Ook werden de uren van de kwartiermakers uitgebreid en kwam er een directe lijn tussen de kwartiermakers, de directeur DMO en de wethouder. Nu hebben de coördinatoren twee keer per jaar overleg met de wethouder. In het begin ging er meer aandacht naar het op orde krijgen van de structuur van Stadadviseert; de inhoud bleef toen op de achtergrond. Dit verschoof in 2017 met een sterkere focus op de adviestrajecten. De betrokkenen vertellen dat de komst van de huidige projectleider in april 2016 een belangrijk positief kantelpunt was en dat het project sindsdien in rustiger vaarwater is gekomen en dat weer voortgang werd geboekt. Hierdoor ervoeren ook de kwartiermakers (nu: coördinatoren) meer steun.

"Wat ik heel knap vind is dat de gemeente het aangedurfd heeft om Stadadviseert neer te zetten. De stad terug te geven aan de stadjes. Het opleggen van dingen los durven laten en over te gaan naar een overlegstructuur. Dit is de kracht, maar tegelijk ook de zwakte."

De eerste brede bijeenkomst van Stadadviseert heeft in mei 2016 plaatsgevonden. In dat jaar was er ook een tweede brede bijeenkomst, in december. De andere bijeenkomsten rond de ingebrachte adviesonderwerpen vonden in kleiner comité plaats. Van het begin af aan werd ingezet op het faciliteren van een 'constructieve dialoog' en was het een kerntaak van de coördinatoren om een sfeer te creëren waarin de deelnemers zich voldoende veilig voelden om open te zijn en hun eigen mening in te brengen.

In maart 2017 was er een tweede wervingsronde voor leden van Stadadviseert. In mei volgden een introductiebijeenkomst voor de twaalf actieve nieuwe leden en een brede bijeenkomst met alle leden. Voor een aantal mensen uit de oude adviesraden is Stadadviseert een verademing, andere leden wensen nog meer vrijheid en onafhankelijkheid en weer anderen verlangen terug naar de oude situatie. Hoewel het sollicitatieproces als succesvol beschouwd kan worden, gaven sommige gesprekspartners in de interviews terug dat zij het sollicitatieproces ook spannend vonden: "Ik had er buikpijn van omdat ik dacht, 'wat als ze me hier niet willen'."

Voortdurende zelf-evaluatie

Het Ontwikkelteam van Stadadviseert leert en evalueert continu. Eind 2016 hebben de kwartiermakers zes aanbevelingen gedaan voor het tweede ontwikkeljaar van Stadadviseert. Deze aanbevelingen zijn verwerkt in het interne ontwikkel- en uitvoeringsplan.

1. Organiseer structureel inhoudelijke bijeenkomsten om het concept Stadadviseert verder uit te diepen en koers te bepalen. Daarmee geef je meer vorm aan de inhoud.
2. Leg verbindingen met de bredere context. Dit is noodzakelijk voor een goede afhandeling van adviesvragen en daarmee voor de ontwikkeling, het draagvlak en de inbedding van Stadadviseert.
3. Creëer in een vroegtijdig stadium voldoende helderheid over de opdracht en zorg voor passende faciliteiten om deze uit te voeren. Hieronder valt ook een passende stabiele bezetting en helderheid over taken, bevoegdheden en leiding.
4. Zorg voor tijdige en betrouwbare informatievoorziening en ontwikkel de website door tot het platform voor adviestrajecten.
5. Afspraak is afspraak, deadline is deadline.
6. Last but not least: Ga uit van de inwoner.

3.2 Beschrijving van de inhoud van Stadadviseert

In het vorige deel werd duidelijk hoeveel energie er in het opzetten van de Stedelijke adviesgroep gestoken werd. Parallel daaraan werd er ook inhoudelijk aan adviezen gewerkt. In dit stuk gaan we nader in op het aantal en soort thema's waarover geadviseerd werd, op het thema kwaliteit en op de rol van de helpdesk.

3.2.1 De adviezen

De projectleider vertelde over de verzameling van adviesvragen: *"In 2017 is er zeer zorgvuldig gewerkt om onderwerpen en adviesvragen te verzamelen. Een eerste stap daarin was een gesprek met de programmaleiders van DMO. Naast een inventarisatie van mogelijke adviesvragen wilden we de programmaleiders ook meer als ambassadeur van Stadadviseert voor de beleidsadviseurs inzetten. Op basis van deze gesprekken kwam er een groslijst van 17 mogelijke beleidsonderwerpen. Deze zijn vervolgens met de betreffende beleidsadviseur verder besproken, uitgediept en uitgewerkt. Al met al een tijdsintensief en omslachtig proces. Maar wel zeer nodig! Samenwerken met inwoners bij de start van een beleidsproces gaat niet vanzelf in ons DNA zitten. De gesprekken hebben we ook gebruikt om collega's over Stadadviseert te informeren en enthousiast te maken over de verschillende manieren en opties."*

"Positief resultaat van dit proces is dat de samenwerking met inwoners aan de voorkant van het beleidsproces start en dat er verschillende adviestrajecten in de praktijk worden uitgevoerd (divers in aanpak, tijd, meedenkomgeving, vraagstelling, resultaat traject, gebruik van methodiek, grootte groep, etc.)."

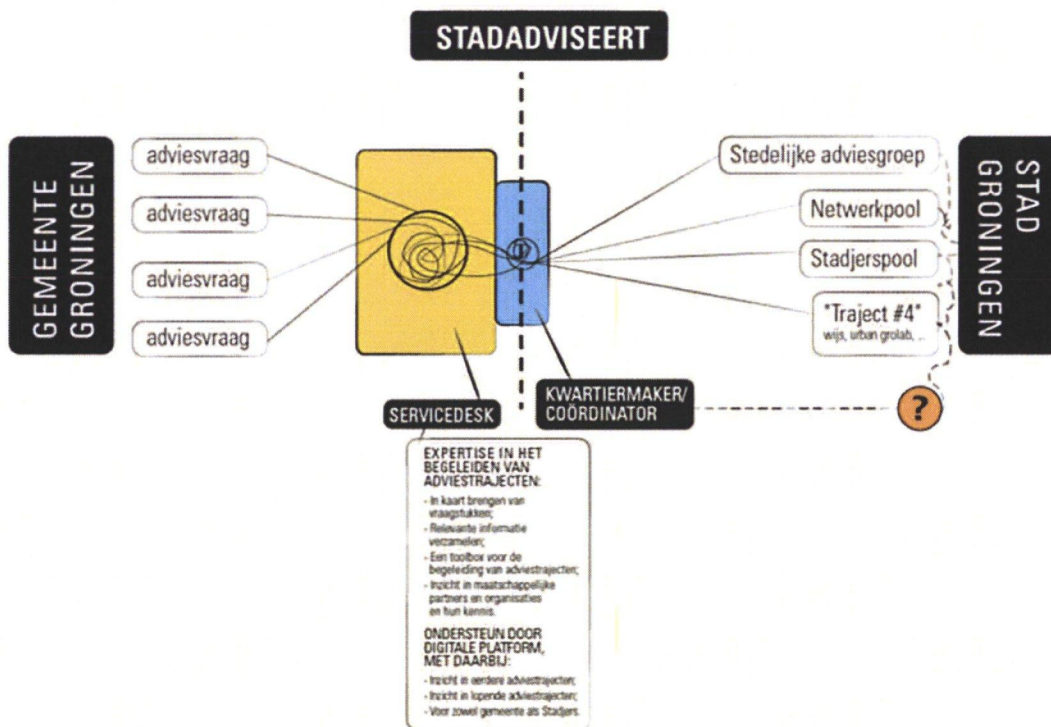
3.2.2 Thema's in 2016 en 2017

Jaar	Onderwerp	Resultaat
2016	Visie Binnenstad: Inrichting Brugstraat/A-straat	Input voor looproute A-straat
	Stad Doet Mee: zeggenschap in de buurt	Input voor wijze waarop bewoners invloed wensen
	WIJ Groningen: criteria voor dienstverlening WIJ entree	Input voor wat inwoners belangrijk vinden
	Vuurwerkvrije zones	Input voor criteria voor selectie
	Publiek vervoer Groningen Drenthe	Input voor programma van eisen aanbesteding
	WIJ Groningen: bestuursvorm voor 2018	Advies aan college
	Ondersteuning van mantelzorgers	Ideeën voor ondersteuning en waardering
	Next City	Vergroten ideeën voor betrokkenheid inwoners
	Functie bibliotheek in de wijk	Proces is uitgesteld
	Jongerenparticipatie	Vraagstuk is gekoppeld aan kinderburgemeester en jongerenpanel
2017	WIJ Groningen: zeggenschap burgers	Input voor ontwerp WIJ-raad
	Ondersteuning chronisch zieken	Advies en signalering aan raad
	WIJ Groningen: effectensessie	Input voor programma van eisen
	Coalitie Erbij: lokale aanpak eenzaamheid	Deelname aan koplopersgroep: ontwerp aanpak Groningen
	WIJ Groningen: kennis en informatieoverdracht	Basis voor structurele samenwerking Stadadviseert met WIJ Groningen
	Healthy Ageing & Gezondheidsbeleid	Input voor communicatiestrategie
	WIJ Groningen: zeggenschap in de WIJ-raad	Input voor profiel WIJ-raad
	Next City: omgevingsvisie	Deelname aan projectgroep

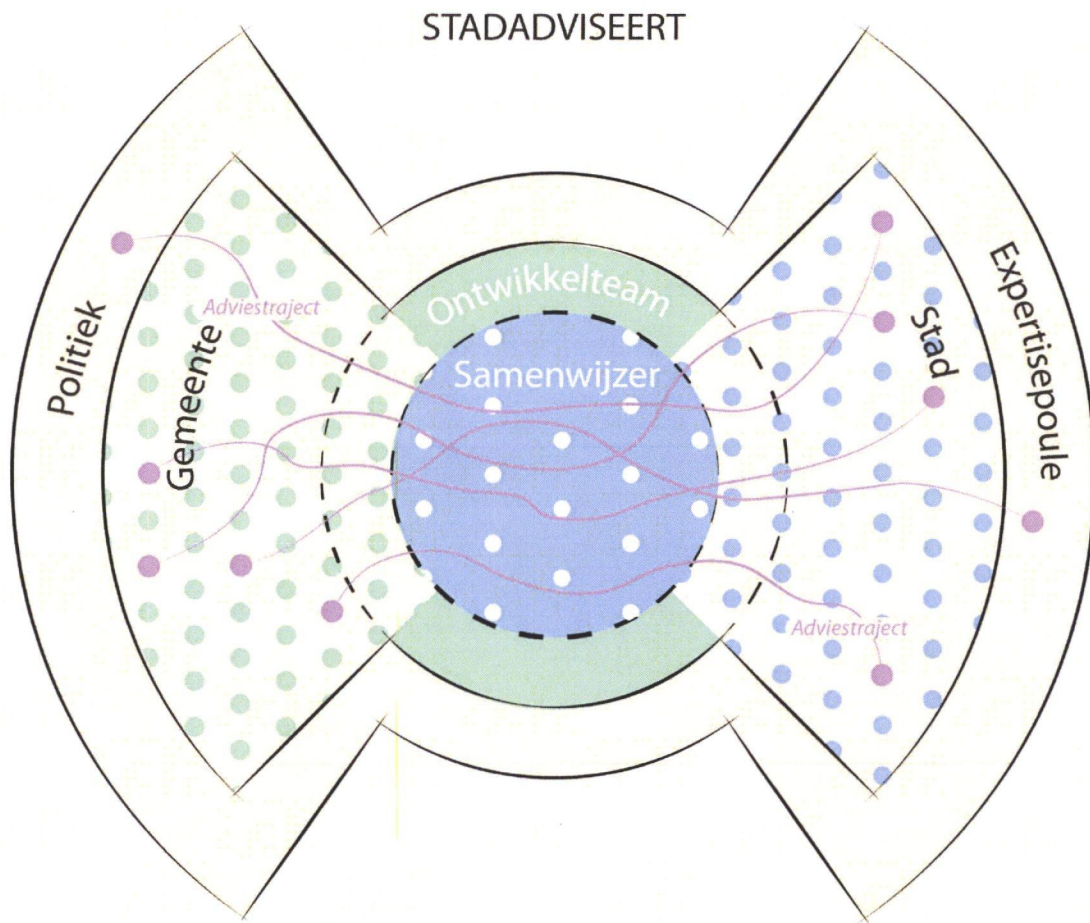
Jaar	Onderwerp	Resultaat
2017	Armoedebeleid: meedenken over aanpak en uitvoering evaluatie	Deelname aan projectgroep
	VN-verdrag inzake personen met een handicap	Deelname aan themagroepen
	Meerkostenregeling chronisch zieken: scenario's schetsen	Input voor scenario's
	Festival Let's gro	Deelname aan 'gesprek met de stad' over bewustwording van toegankelijkheid
	VN-verdrag inzake personen met een handicap	Input voor update van actieplan Toegankelijkheid

3.2.3 Ontwikkelteam

Een team van drie medewerkers van de gemeente biedt een aantal uren ambtelijke ondersteuning aan Stadadviseert. In eerdere stukken wordt aan deze groep gerefereerd als Servicedesk, Helpdesk of Expertisecentrum Burgerparticipatie. In de toekomstwensen van de deelnemers aan dit onderzoek kwam terug dat de openbare informatie omtrent de burgeradviesprocessen dusdanig inzichtelijk dient te worden dat er slechts minimale ondersteuning door het Ontwikkelteam nodig is. Sterker nog, op termijn zou het proces volledig zonder ambtelijke ondersteuners moeten kunnen verlopen. Inderdaad is Stadadviseert al met de missie begonnen zichzelf op te heffen, onder andere door het uitwerken van een toolbox. Deze ontwikkeling wordt duidelijk in onderstaande plaatjes: de eerste van december 2016 geeft het Ontwikkelteam (servicedesk) nog een centrale rol. In het tweede plaatje van december 2017 is de positie van het team verschoven naar een faciliterende schil.



Oude structuur van Stadadviseert (2016) – de servicedesk speelt een prominente rol



Huidige situatie (december 2017) – het Ontwikkelteam faciliteert waar nodig

3.2.4 Toolbox

Een taak van de leden van het Ontwikkelteam is om een toolbox te ontwikkelen die inbrengers en adviseurs in staat stelt het adviesproces zelfstandiger in te vullen. Onderdeel van de toolbox zijn onder andere 'best practices' die als voorbeeld kunnen dienen. Formats en checklists over de werkprocessen zullen het beleidsadviesproces inzichtelijker maken. Uiteindelijk kan dit werkproces door iedere beleidsadviseur zelfstandig worden uitgevoerd.

Daarnaast is een adviesrouteplanner ontwikkeld. Deze dient als inspiratie om van ieder adviestraject een maatwerktraject te maken. Naar verwachting is deze in 2018 klaar. Het adviesproces kan er als volgt uitzien:



3.2.5 Website

Onderdeel van de ondersteuning is de website <https://gemeente.groningen.nl/stadadviseert>. Tijdens het onderzoek kwam er veel feedback over de website. Deze fungeert wel als collectief geheugen, maar mag volgens de deelnemers nog uitnodigender en interactiever worden. Ook werd aangegeven dat de website nu niet bij te werken is door externen (de coördinatoren zijn extern). De ambitie is om de site onafhankelijk van de gemeente te plaatsen en interactiever te maken. Geadviseerd wordt dan ook om de website op te schalen naar een digitaal platform (zie ook de 'bouwstenen' met ideeën voor de website op bladzijde 27).

3.2.6 Kwaliteit van de advisering

Een van de doelen die de gemeente met het inzetten van dit instrument wilde bereiken, naast het creëren van draagvlak, was het verhogen van de kwaliteit van de adviezen. Al in de eerste documenten werd uitgelegd waarom dit een lastig te beoordelen criterium is:

"Kwaliteit is een moeilijk begrip, zeker in het sociale domein. Dat geldt ook voor adviezen. Er is geen objectieve meetlat voor. Een indicatie kan zijn als een advies van invloed is geweest op het voorgenomen besluit, een toegevoegde waarde heeft door aspecten te belichten die eerder niet zo in beeld waren of door waardevolle suggesties te doen. Datzelfde geldt voor ongevraagde adviezen." (uit de brief aan de gemeenteraad d.d. 17 december 2015)

Een brede, diverse samenstelling van de Stedelijke adviesgroep en een veilige, stimulerende meedenkomgeving verhogen de kwaliteit, daar zijn de betrokkenen het over eens. De deelnemers van de huidige Stedelijke adviesgroep zijn afkomstig uit alle wijken. De reactie van de leden van de Stedelijke adviesgroep op de vraag of zij persoonlijk denken dat hun eigen inhoudelijke inbreng de kwaliteit van het advies verhoogt, was echter aarzelend. Ondanks de uitnodiging van de coördinatoren om 'vanuit jezelf' mee te denken leggen veel deelnemers de lat hoog. Niet iedereen voelt zich even bekwaam bij alle onderwerpen. De insteek is weliswaar om als 'inwoner' mee te denken, maar er bekruipt de deelnemers soms een gevoel van inhoudelijke onbekwaamheid: "wat weet ik over armoede of gehandicapt zijn?" Soms krijgen deelnemers de indruk dat er onder tijdsdruk 'grote' onderwerpen voorgelegd worden. Hieruit komt de wens voort om zich beter voor te kunnen voorbereiden. Het gevoel van onbekwaamheid vinden de deelnemers onprettig. Soms wenst ook de inbrenger van een adviesvraag juist contact met inhoudsdeskundigen, in plaats van met 'de algemene inwoner'. In deze context is het belangrijk de verwachtingen nog duidelijker te maken (inhoudsdeskundig of juist vanuit de gewone inwoner). Ook is het van belang aan de betrokkenen terug te koppelen wat er met hun adviezen gedaan is.

De onderzoeker zag op de brede bijeenkomst van 11 oktober 2017 een groep burgeradviseurs, die weliswaar nog diverser kan qua leeftijd en culturele achtergrond, maar die toch al divers is. Ook viel positief op dat de leden van de groep over het algemeen niet zoekend waren, maar zelfverzekerd met de opdrachten aan de slag gingen en durfden vragen te stellen. De vraag is of dit niveau van samenwerking ook met kortstondige projectmatige adviesteams met vertegenwoordigers uit de wijken bereikt kan worden. Kwaliteit heeft dus in hoge mate te maken met de verwachtingen en die dienen nog duidelijker geformuleerd worden.

Sommige kritische stemmen vragen zich af "of wel zoveel in geld en energie geïnvesteerd moet worden om 55 inwoners te bereiken." Zou dezelfde kwaliteit niet met minder kosten bereikt kunnen worden door aan te sluiten bij bestaande netwerken, zoals in de wijken? Daar zijn gebiedsteams actief en daar zit veel kennis. Projectmatig zouden dan per adviesvraag inhoudsdeskundigen uit de wijken uitgenodigd kunnen worden. Het beeld bestaat dat Stadadviseert 'duur' is. De vraag is of dit

Over welke onderwerpen vraagt de gemeente nu uw advies?



waar is. Zoals bij het onderwerp kwaliteit geldt ook hier de vraag: 'duur' op basis van welke criteria? Als kwaliteit gedefinieerd wordt als een veilige en volwassen experimenteeruimte om bekwaam te worden in co-creatieve processen tussen stad en inwoners op overkoepelende thema's, dan slaat de weegschaal door ten gunste van de Stedelijke adviesgroep. Als het erom gaat individuele burgers te bereiken, dan kan ook het Stadspanel ingeschakeld worden.

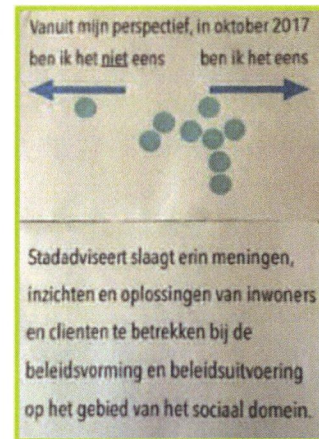
3.3 Conclusie

Inhoudelijk kan Stadadviseert, ondanks zijn jonge bestaan, voor de dag komen. Er zijn 22 adviesvragen ingediend, waarvan er drie verwerkt zijn in een raadsvoorstel of brief aan de raad. Negentien hebben bijgedragen aan het verdere beleidsproces. Voor 2018 staan zes trajecten in de steigers. Het Ontwikkelteam speelt op dit moment nog een rol bij het verzamelen van adviesaanvragen. Er wordt echter hard aan gewerkt om het adviesproces door middel van de toolbox 'generieker' en transparanter te maken, zodat inwoners en medewerkers van de gemeenten zelfstandig adviestrajecten kunnen aanvragen en organiseren. De plaatjes laten duidelijk zien hoe het Ontwikkelteam (toen: servicedesk) van een centrale verdeelplek nu ontwikkeld is naar een schil die de Stedelijke adviesgroep faciliteert. De verwachting is dat de samenstelling van de Stedelijke adviesgroep diverser wordt en de groep als geheel steeds vaardiger wordt in het voeren van een constructieve dialoog met de inbrengers en het uitbrengen van advies. Stapsgewijs komt dan ook ruimte vrij voor de coördinatoren om meer aandacht te geven aan het ontwikkelen van de Expertisepoule of het organiseren van een uitgebreide, gevarieerde meedenkomgeving en passende adviestrajecten.



4. Evaluatie deel II: langs de evaluatiecriteria door middel van citaten

In het vorige deel werden het ontstaan van Stadadviseert (proces) en de adviezen (inhoud) toegelicht. Dit volgende deel is geen samenvatting van het vorige, maar steekt de evaluatie anders in: langs de 'kritische succesfactoren' die in de verordening genoemd worden. Deze factoren zijn met behulp van het Ontwikkelteam opnieuw geformuleerd als vragen. Deze vragen zijn (deels als stellingen) tijdens de interviews, aan de dialoogtafels en de koffiedate-duo's voorgelegd. De antwoorden worden door uitspraken van deelnemers geïllustreerd. Deel III gaat expliciet in op 'wat werkte'. Dit deel II biedt juist ruimte voor kritische opmerkingen.



4.1 Proces

De onderstaande vragen gaan over het proces van de afgelopen twee jaar en hoe deelnemers dit hebben ervaren.

1. In hoeverre vind je dat Stadadviseert eraan bijdraagt dat inwoners zich gehoord en gezien voelen? Deze vraag werd door de deelnemers op een schaal van 1 t/m 10 gemiddeld met een 6-7 beantwoord.
 - "Eigenlijk komt de evaluatie een half jaar te vroeg, we beginnen nu net."
 - "We zijn met 50 mensen bezig, maar wie vertegenwoordigen wij eigenlijk?"
 - "Stadadviseert is nog onvoldoende bekend."
 - "Voor Stadlers is Stadadviseert nog een 'brij'. De gemeente is van binnen heel versnipperd, Stadadviseert legt de vinger op de kloof tussen de belevingswereld van ambtenaar en Stadlers."
2. Op welke vlakken vind je Stadadviseert een verbetering t.o.v. de situatie met de voormalige adviesraden bij de invulling van burger- en cliëntparticipatie in het sociaal domein? Waar niet?
 - "Vergeleken met de oude raden is deze groep wel veel diverser. Ook de houding is anders, prettiger."
 - "Fijn dat het een grotere wereld is met niet steeds dezelfde mensen. Het is geen 'gestold kader', maar een opzet die meer van deze tijd is en open staat voor verjonging."
 - "Een 'frisse' groep mensen die zich niet opstellen als ambtenaren of een onderwerp claimen."
 - "We zijn geen belangenbehartiger, maar burgeradviseurs. Ik vind het heel irritant dat sommige leden dat niet begrijpen en zich nog steeds vanuit de oude rol opstellen."
 - "De oude raden hadden een structurele rol en positie in het beleidsproces."
3. Wat vond je van de informatie die je vooraf en tijdens bijeenkomsten van Stadadviseert over een adviesvraag kreeg?
 - "Ik heb het gevoel dat ik continu achter de feiten aanloop. Moet ik nu in de nieuwsbrief kijken, of komen er nog extra documenten, ik weet het vaak niet."
 - "Je voelt je serieus genomen als de inbrenger ons goed van tevoren informeert, dat komt de kwaliteit ten goede."

4. **Wat vond je van de terugkoppeling over wat er met je inbreng gedaan is?**
 - *"Wie is eigenlijk de eindgebruiker van het vraagstuk waar ik over meegedacht heb, dat zou ik graag inzichtelijker willen hebben."*
 - *"Koppel beter terug wat er met het advies gedaan is, zo leren wij."*
 - *"Deel data met de adviesgroep – hoeveel adviestrajecten, hoe werd het advies verwerkt – koppel het ook eerlijk terug als er niets mee gedaan is."*

5. **In hoeverre voelde je je ondersteund door de medewerkers van Stadadviseert en de externe coördinatoren?**
 - *"Ik word goed geïnformeerd en ondersteund. Het is wenselijk om meer in contact te komen met de andere leden."*
 - *"De werkgroep chronisch zieken voelt zich niet betrokken en heeft het gevoel afgekapt te worden."*
 - *"Zij weten de verbinding te faciliteren en stellen zich laagdrempelig op."*

6. **Hoe ervaar je de onafhankelijke rol van de externe coördinatoren?**
 - *"De coördinatoren zijn respectvol."*
 - *"De begeleiders staan met een voet in de gemeentelijk-bestuurlijke wereld en met een voet in de wereld van de vrijwilligers en het begeleiden van mensen. Dat is best knap."*
 - *"Er zijn leden van de Stadadviseert die, volgens mijn smaak, te veel het oude geluid van de adviesraden laten horen en het podium claimen. Als deelnemer vind ik dat irritant. Daar mogen de begeleiders wat mij betreft wat duidelijker optreden."*
 - *"De coördinatoren dienen meer ruimte te geven. Soms voelt het als het feestje van de coördinatoren."*

7. **Wat is er volgens jou nog nodig om het betrekken van de inwoners bij plannen van de gemeente 'de normaalste zaak van de wereld' te laten worden?**
 - *"Denk erom dat mensen vanuit 'willen' deelnemen, niet vanuit 'moeten'."*
 - *"Als je bij de gemeente bekendmaakt dat er al een goede verbinding en waardevolle samenwerking met collega's van de gemeente en Stadadviseert bestaat, ook al is het maar met een paar mensen."*
 - *"Stadadviseert onderdeel van de werkprocessen van de gemeente maken."*

4.2 Inhoud

De volgende vragen gaan over inhoudelijke aspecten van Stadadviseert.

1. **In hoeverre is de input of het advies van Stadadviseert, volgens jouw ervaring, van invloed geweest op het beleidsproces of op het besluit van college of raad?**
 - *"Ambtenaren dienen meerdere belangen. Stadadviseert is slechts één van de invloeden. Het contact wordt gewaardeerd en het advies wordt uiteraard meegewogen, maar heeft niet altijd effect op het uiteindelijke advies. De input van Stadadviseert geeft wel een bredere blik."*
 - *"Ik ben als lid van de Stadadviseert kritisch over de uitwerking en de zichtbaarheid van de besluiten. Het is voor mij niet transparant."*

2. **Zijn er nieuwe aspecten naar voren gekomen of waardevolle suggesties gedaan door de Stedelijke adviesgroep?**
 - *"Met Stadadviseert kom je een heel eind (ervaringsdeskundige), maar soms heb je gewoon inhoudelijke kennis nodig."*
 - *"Ik vond de avond heel verrijkend en voelde me als inbrenger door de opmerkingen gesteund in mijn aanpak. Dat is voor mij al een belangrijke opbrengst."*
 - *"De opmerkingen worden niet altijd letterlijk verwerkt; er komt vaak veel informatie van vele kanten die dan met elkaar verweven wordt."*

3. Zie je, merk je dat inwoners de uitwerking van het beleid in de praktijk ondervinden?
 - *"Het is een zoektocht. Soms zijn de vragen die aan Stadadviseert gesteld worden zo vaag."*
 - *"Ik zie busjes in de binnenstad rondrijden en zag informatie over de vuurwerkvrije zone – dat zijn toch adviezen van ons geweest?"*
 - *"Ik mis de terugkoppeling."*

4. Hoe waardeer je de bijeenkomsten met de Stedelijke adviesgroep?
 - *"Ik werk het liefst in werkgroepen. Dat zou ik veel effectiever vinden in plaats van de grote bijeenkomsten. Echter, ik weet dat het een zoektocht is, dus ik blijf er positief instaan."*
 - *"Halen en brengen moet in balans zijn. Soms wordt er te veel gebracht (veel input op de avond zelf)."*
 - *"Op de bijeenkomsten voel ik me een onderdeel van de stad."*

5. Wat vind je van de samenstelling van Stadadviseert: is die voldoende divers (mee-, tegen- dwarsdenkers)?
 - *"Er zitten voldoende kritische tegendenkers. Maar de groep mag nog diverser."*
 - *"Er nemen nu met name blanke inwoners van middelbare leeftijd deel. Er mogen nog meer vertegenwoordigers van de verschillende culturele groepen, opleidingsniveaus en leefstijlen bij."*

6. De ambitie van Stadadviseert is dat de nieuwe manier van werken in het DNA van de beleidsmedewerkers, programmaleiders en projectleiders zit - in hoeverre is dit volgens jou al gebeurd?
 - *In het DNA van de beleidsmedewerkers zit het nog niet. En andersom zit het ook nog niet in de DNA van Stadadviseert."*
 - *Het team 'armoede' is een positief voorbeeld van het meenemen van inwoners in een beleidstraject."*
 - *"Ik vind het geruststellend te weten dat er altijd een groep mensen ter beschikking staat om met me mee te denken."*
 - *"Er zijn bevlogen ambtenaren nodig en bevlogen mensen bij Stadadviseert. Mensen met een open houding die een vraag hebben."*

7. Wat zou een passende metafoor zijn voor Stadadviseert?
 - *"De gemeente krijgt het Stadadviseert die het verdient."*
 - *Het was net een donker bos, we zijn nu op een open plek."*
 - *"Een ietwat stroperige olievlek."*
 - *"Van opstaan naar struikelen naar opstaan en weer opnieuw."*
 - *"Het kon minder."*
 - *"De stad is van de inwoners."*
 - *"De bril en de taal van de inwoner vormen de bouwstenen van de stad."*
 - *"Stadadviseert doet je het onverwachte ontdekken."*
 - *"Fxxck the system, listen to the people."*
 - *"Van open water naar rivier met stroming."*

4.3 Conclusie

De betrokkenen waarderen de inspanningen die in de afgelopen jaren gedaan zijn, maar zijn het erover eens dat het structureel betrekken van de inwoners bij beleidsprocessen in Groningen nog aan het begin staat en verder ontwikkeld moet worden. Men is over het algemeen zeer tevreden over de coördinatoren. Ook zijn er enkele stemmen die waarschuwen dat zij er alert op moeten blijven het proces, ondanks alle goede bedoelingen, niet over te nemen. De deelnemers en inbrengers waarderen de samenstelling van de groep waar elk jaar mensen uitgaan en nieuwe mensen bij komen; het is geen 'gestold kader'. De leden van de Stedelijke adviesgroep geven aan baat te hebben bij concrete opdrachten en een concrete afbakening van wat wel of niet van hen verwacht wordt. Er is tevens een grote behoefte aan korte en krachtige communicatie over doel en identiteit van de Stedelijke adviesgroep, mede om het goed aan de omgeving te kunnen uitleggen.

5. Evaluatie deel III: Werkende bestanddelen en toekomstvisie

5.1 Werkende bestanddelen

In de vorige delen is geëvalueerd langs de thema's 'proces' en 'inhoud'. Vervolgens werd onderzocht in hoeverre en op welke manier de kritische succesfactoren gerealiseerd zijn. In dit derde deel gaan we in op de 'werkende bestanddelen'. Dat zijn gebeurtenissen, interacties en andere gezichtspunten die afzonderlijk wellicht niet meteen in het oog vallen, maar gebundeld succesvolle patronen laten zien. De hier genoemde werkende bestanddelen komen voort uit wat er in de dialoogtafels, interviews en koffiedates naar voren kwam. De kracht is dat zij waargebeurd zijn in de echte context (niet uit een boekje of slechts als wens). Zij kunnen een bouwsteen zijn voor toekomstig succes. De vraag was:

"Ondanks alles wat nog niet perfect gaat bij Stadadviseert, wat zijn elementen die wel goed werken en die Stadadviseert tot leven hebben gebracht?"

N.B. Ook bij een waarderend onderzoek worden de aandachtspunten niet uit het oog verloren. Deze zijn meegenomen in de eerdere delen van deze evaluatie en komen ook terug in de bouwstenen.

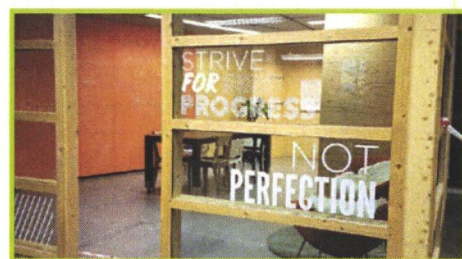
Hieronder volgt een samenvatting van datgene 'wat wel werkt'.

5.1.1 Focus aanbrengen

- *"De momenten waarop we met het Ontwikkelteam bij elkaar zijn gekomen en er focus ontstond. We hadden in augustus 2016 een scrumsessie. Daar hebben we in korte tijd grote stappen gezet. Het maakte dingen concreter, er kwam meer samenhang."*
- *"Als er iets op papier staat, maakt het de dingen duidelijker."*

5.1.2 Bijeenkomsten en een positieve sfeer

- *"De bijeenkomst in het Floreshuis. Een mooie locatie met een lekker soepje en een leuke sfeer. Het was goed om in de wijk te zijn."*
- *"Bijeenkomst in de Big Building (zie foto), creatief, verrassend, goed begeleid. Anders dan ik gewend was. Op verschillende locaties afspreken. In de wijken."*
- *"Een hele leuke, korte inhoudelijke lezing. Dat vond ik inspirerend."*
- *"Goede voorbereiding van de bijeenkomsten en een warm welkom (positieve sfeer) maken het leuk om erbij te zijn."*
- *"Laagdrempelig, leuk dat we elkaar nu beter kennen, geintje in de mail."*
- *"De bijeenkomst over WIJ."*



5.1.3 Adviesvragen die boeien


- *"Dat ik zelf mag kiezen waar ik over mee wil denken."*
- *"Het werkt als je je eigen ervaring mag inbrengen, daardoor kan iedereen meepraten."*
- *"Als het om thema's gaat die de inwoners kennen."*
- *"Themagerichte meedenkgroepen (werkgroepen) inrichten waar je deskundigheid kunt inbrengen, maar ook verwerven. Waar je je passie en interesse kunt inzetten."*
- *"De kortere opdrachten en concrete vragen vond ik het meest krachtig."*
- *"Als ik mag kiezen aan welk thema ik mee wil werken, ben ik op m'n best."*

5.1.4 Zorgvuldigheid en doorzettingsvermogen

- *"De zorgvuldigheid waarmee de betrokkenen bij Stadadviseert te werk gaan. Dat er mensen zijn die echt doorzetten en zich committeren."*
- *"Dat er toch doorgezet werd, de vasthoudendheid van een paar centrale mensen die in het concept geloven."*
- *"De twee wervingsacties in 2016 en 2017 waren heel succesvol. Er kwamen veel enthousiaste mensen op af."*

5.1.5 Professionele begeleiding

- *"Wisselende werkvormen, het is altijd anders."*
- *"Het gevoel dat het een 'feest' is om bij Stadadviseert te horen."*
- *"Goede coördinatoren die alle perspectieven toelaten en met respect werken." "Pluim!"*
- *"Coördinatoren die de verbinding faciliteren en zich laagdrempelig opstellen, met een open houding."*
- *"Goede, creatieve, afwisselende werkvormen."*
- *"Inbreng door de externen, frisse blik."*
- *"Ze gunnen me de ruimte, ik mag mijn eigen mening zeggen."*



*De begeleiders
creëren een fijne sfeer
zodat wij een
constructieve dialoog
kunnen voeren.*

5.1.6 Het gevoel er samen voor te gaan

- *"De momenten van verbinding, tussen Stadadviseert en ambtenaren, politiek en een brede groep inwoners en doelgroepen."*
- *"Op de momenten dat co-creatie lukte, dat we het met elkaar deden en een ieder vanuit zijn rol actie nam."*
- *"De gesprekken waarop we durfden om in de spiegel te kijken, scherpte durfden aanbrengen."*
- *"Samen een goede discussie voeren, er samen voor gaan, samen iets opbouwen."*
- *"Fijne mix van leden."*

5.2 Toekomstvisie

De beelden die wij van de toekomst hebben beïnvloeden ons handelen in het hier en nu. Aan deelnemers van de dialoogtafels is gevraagd om de dingen die zij vinden werken (zie vorig deel) uit te laten groeien naar een positief toekomstbeeld voor Stadadviseert en dit letterlijk op te tekenen. Uit de toelichting van deze beelden kwamen nieuwe inspiratie en onverwachte invalshoeken naar voren. Deze hier compleet weer te geven zou te ver gaan, vandaar een selectie van een paar representatieve of opmerkelijke uitspraken.

N.B. De hier genoemde uitspraken zijn wensen (dromen), maar geven wel aan wat in de hoofden van mensen aan mogelijke scenario's speelt. Soms zijn deze tegenovergesteld aan elkaar. Het doel is om de lezer mee te nemen in de gedachten over wat mogelijk is.

- *'Stadadviseert' met alle ondersteuners (Ontwikkelteam, coördinatoren) bestaat in de toekomst niet meer, het zit in het DNA van iedereen.*
- *Er is een kerngroep die die vinger aan de pols houdt, de 'spin in het web' is.*
- *Stadadviseert gaat in de toekomst meer naar de wijken om vragen op te halen.*
- *We worden steeds beter in het organiseren van het democratisch proces in Groningen.*
- *De burgers weten elkaar onderling heel goed te vinden. De gemeente helpt bij de juiste adressering van de initiatieven en stimuleert en faciliteert het 'burger-burger'-gesprek.*
- *Er is gelijkwaardigheid tussen Stadgers en medewerkers van de gemeenten. Men luistert naar elkaar en staat met elkaar in verbinding. De medewerkers van de gemeente staan tussen de inwoners, er is constant contact. Hand-in-hand samen. Er is veel vertrouwen.*
- *Vraag omdraaien: bij de gemeente denken: 'Waar kunnen we aansluiten?' in plaats van 'Wat kunnen we initiëren?'*

- *Stadadviseert is dé plek waar de mooie ideeën van de inwoners gehoord worden en de ruimte krijgen.*
- *Stadadviseert is geheel zelfstandig als adviesorgaan. De uitwisseling gebeurt vanuit eigen kracht richting de raad/wethouders. Stadadviseert is zichtbaar en baandoorbekend. Het heeft een signalerende rol. Er komen regelmatig ongevraagde adviezen vanuit Stadadviseert.*
- *Mensen voelen dat zij invloed hebben. Er is ruimte voor veel gezichtspunten, 360-graden perspectief – met een knipoog (het mag ook leuk zijn!).*
- *In de toekomst meer werken als intermediair met de opdracht om de perspectieven van meerdere groepen op te halen.*

“We zijn straks professionele feestgangers: er zijn overal ‘feestjes’ in de stad van inwoners die iets willen en waar energie zit. Wij als gemeente sluiten daar aan, of als mede-organisator, als gast, of bij het opruimen.”

5.3 Conclusie

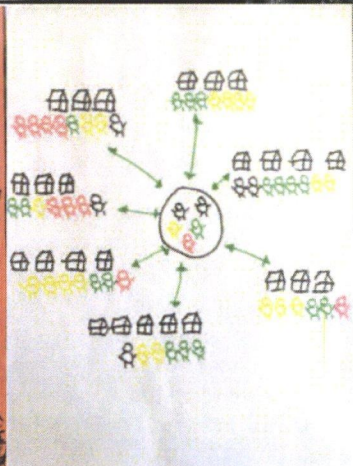
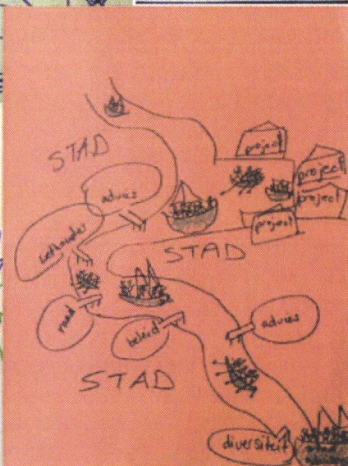
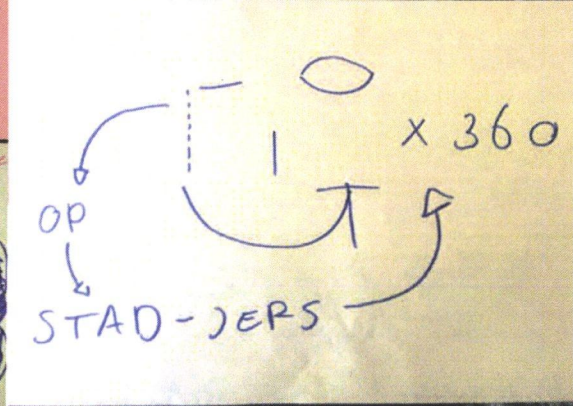
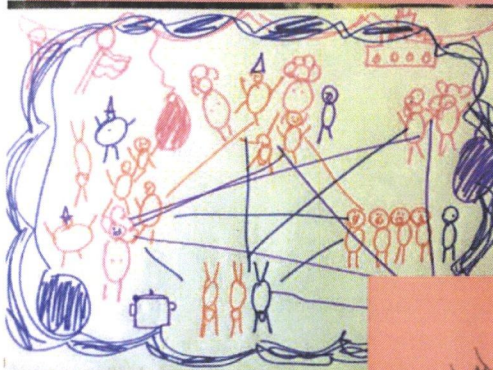
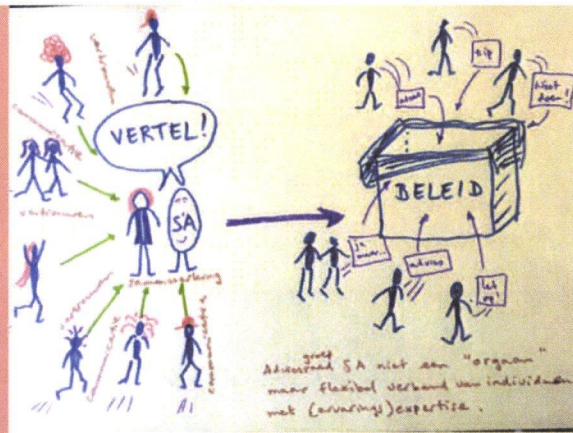
In de antwoorden op de onderzoeksvragen valt op dat een groot deel ingaat op de relaties onderling en de sfeer. Elkaar kennen en een positieve setting zijn inderdaad belangrijke ingrediënten voor een goede samenwerking. De woorden ‘co-creatie’, ‘samen’ en ‘verbinding’ worden door de deelnemers vaak genoemd. Ook de deskundige begeleiding van de Stedelijke adviesgroep door de externe coördinatoren en de keuze voor aantrekkelijke, afwisselende locaties in de stad worden gewaardeerd. Voldoende tijd krijgen (niet gehaast) is belangrijk voor de deelnemers. Daarnaast worden de momenten waarop de deelnemers het gevoel hadden ‘echt’ een bijdrage te leveren en zij zich gehoord voelden, als belangrijkste positieve elementen uitgelicht. Tevens springen er voorbeelden uit van momenten waarop het proces, of een vraag, ‘klein en duidelijk’ gemaakt werd (werkgroepen in plaats van grote groep, een scrum-sessie, een duidelijke en behapbare adviesvraag, echt mogen putten uit de persoonlijke ervaring van de deelnemer). Op deze tijden kwam er focus en voortgang, wat voldoening gaf.

Met deze elementen zou in het vervolgproces rekening gehouden moeten worden. Zij zijn de motor die de betrokkenen aanspoort om mee te (blijven) doen.

In de dromen staat het samenwerken – ‘hand in hand’ werken – centraal. Het verschil zit hem in de mate van vrijheid, mate van pro-activiteit en onafhankelijkheid van de Stedelijke adviesgroep. Hierover verschillen de meningen. De centrale thema’s die in de wensbeelden naar voren komen zijn: verbondenheid, vertrouwen, gelijkwaardigheid, ruimte voor een breed perspectief, energie (lol, vrolijk). In de verhalen die de deelnemers bij de beelden vertelden viel op dat er de diepe wens zit dat de interactie tussen gemeente en inwoners in de toekomst vanzelfsprekend en soepel gaat met zo min mogelijk ‘regulering’.

Op de volgende pagina zijn enkele tekeningen van de gewenste toekomstbeelden van Stadadviseert weergegeven.

~~Stadadviseert~~
 bestaat met
 Beleid maken we samen!
 Geen apart traject
 Vanaf 't begin!
 Denk wel dat er nog coördinatoren
 nodig zijn.
 Dan zit 't in ons DNA.



Enkele illustraties en teksten over de toekomst van Stadadviseert, gemaakt tijdens de dialogtafels

6. Bouwstenen voor de toekomst

In dit hoofdstuk wordt de voorafgaande informatie samengevat en vertaald naar praktische bouwstenen voor de toekomst. De bouwstenen zijn geordend volgens vijf thema's: Communicatie, Identiteit en PR, Dynamiek van de Stedelijke adviesgroep, Coördinatie en Inbedding, zowel op de korte als lange termijn.

"De website is nog best leeg."

6.1 Communicatie

1. Ontwikkel de website door naar een onafhankelijk digitaal platform. Maak het interactiever door er bijvoorbeeld een 'klaagmuur' of een 'kansmuur' op te zetten. Prikkel mensen om te reageren op de 'stelling van de maand' (deze ideeën komen uit het rapport van Movisie). Stel de leden van de adviesgroep en betrokken medewerkers van de gemeente in een kort portret voor. Dat geeft Stadadviseert een menselijk gezicht. Maak ook meer gebruik van social media, zo bereik je andere doelgroepen.
2. Maak de kosten voor Stadadviseert en voor het uitbouwen van de website inzichtelijk, ook in relatie tot het werken met vaste adviesorganen.
3. Verhoog de zichtbaarheid van Stadadviseert bij de gemeente en bij inwoners door artikelen, folders en informatie op de website.
4. Communiceer inhoudelijke informatie ter voorbereiding van een adviesaanvraag aan de leden van Stadadviseert. Doe dit op een vast moment en in een herkenbaar format. Houd het kort en overzichtelijk. Denk eraan dat dit maar één e-mail van tientallen in hun inbox is. Koppel altijd terug wat er met het advies gedaan is.
5. Actieve communicatie (e-mail) werkt het beste. De leden van Stadadviseert gaan over het algemeen niet vanzelf naar de website om informatie op te zoeken.

6.2 Identiteit en PR van Stadadviseert

1. Werk de identiteit duidelijker uit - wat doet Stadadviseert en wat niet.
2. Benoem bevoegdheden en mogelijkheden van de leden van de Stedelijke adviesgroep duidelijker. Mensen moeten weten wat de kerndoelen van Stadadviseert zijn. De Samenwijzer is een goed begin.
3. Formuleer kernwaarden van Stadadviseert en zorg dat deze geaccepteerd worden door de betrokkenen (ook hier is de Samenwijzer een goed begin).
4. Moedig de betrokkenen aan als ambassadeurs van Stadadviseert op te treden. Ook de wethouder zou Stadadviseert nog nadrukkelijker kunnen promoten.
 5. Benadruk nog duidelijker dat het bij Stadadviseert niet om belangenbehartiging gaat maar om beleidsadvisering.
 6. Breng de leden van Stadadviseert en medewerkers van de gemeente bij elkaar. Zo kan bijvoorbeeld eens een groepje van Stadadviseert bij een overleg van DMO aanschuiven en vertellen waar ze aan werken. "Als de mensen elkaar kennen gaat het leven."

"Ik wil graag aan mijn buurman in twee zinnen kunnen uitleggen wat ik precies doe bij Stadadviseert."

6.3 Dynamiek van de Stedelijke adviesgroep

1. Investeer in de kennismaking en versterking van de banden tussen de leden onderling. Begin de bijeenkomsten bijvoorbeeld standaard met een check-in rondje. De deelnemers komen voor Stadadviseert, maar ook voor elkaar.
2. Minder is meer. Focus op één of twee onderwerpen en ondersteun een goede inhoudelijke voorbereiding voor wie dat wenst. Dat hoeft niet altijd door een lange e-mail of veel stukken. Denk ook aan een korte 1-minuut video-uitleg door de inbrenger. Creëer op de bijeenkomsten meer rust, minder programma. Sommige deelnemers wensen zelf meer aan het woord te komen.
3. Formuleer communicatie- en gedragsprincipes voor de bijeenkomsten (zoals gedeeltelijk al gebeurd is via de Samenwijzer). Formuleer uitgangspunten waarop je de leden mag aanspreken, zoals 'stadsbelang gaat voor eigen belang', 'houd het kort en krachtig' etc. Zo creëer je een cultuur die je kunt evalueren.
4. Versterk in het bijzonder de dialoogvaardigheden van de vrijwilligers - door feedback of een spel (bv. DemoCreatieSpel of het OmdenkSpel).
5. Maak de samenstelling van Stadadviseert diverser. Doe bv. een onderzoek naar de aanwezige leefstijlmodellen binnen de Stedelijke adviesgroep (motivaction) – waar zitten leemtes? Doe gericht een oproep via het netwerk van medewerkers van de gemeente of maatschappelijke organisaties (WIJ, wereldburgers etc.).
6. Hoe kun je de avonden, het welkom en de taal dusdanig aanpassen dat deze aansluit bij mensen met een cultuur- of leefstijlachtergrond die afwijkt van het gros van de huidige deelnemers? Hoe kun je nieuwe leden veilig opnemen in de bestaande groep? Denk na hoe je de bereikbaarheid voor inwoners met een beperking kunt verhogen (virtueel kunnen meedoen, bv. via WhatsApp-advies of via een videoboodschap).
7. Zorg voor goede informatie over het besluitvormingstraject (in welke fase zit het adviestraject).
8. Geef meer duidelijkheid over hoe en waar ongevraagd advies ingebracht kan worden.

6.4 Coördinatie

1. Gezien de positieve feedback uit de evaluatie: continueer de inzet van de coördinatoren.
2. Maak duidelijk wat de positie van de coördinatoren is (extern en onafhankelijk).
3. De deelnemers willen niet het gevoel hebben dat de coördinatoren degenen zijn die voor hen selecteren en filteren. Benadruk dat de coördinatoren begeleiden in plaats van sturen.

“De coördinatoren staan met één been buiten en met één been binnen de gemeente. Zij houden de vinger aan de pols.”

6.5 Inbedding

6.5.1 Korte termijn

1. Stadadviseert is op z'n best als het om concrete, behapbare adviezen gaat, in plaats van over grote onderwerpen. Dit kan veranderen naarmate Stadadviseert als adviesorgaan meer ervaring opdoet. Focus daarom op de korte termijn op praktische, afgebakende adviezen, om successen te boeken.
2. Neem afscheid van de naam 'helpdesk' of 'servicedesk'. Focus op de coördinatoren als centraal aanspreekpunt.
3. Verleng het contract van de huidige twee coördinatoren met minmaal een jaar. Overweeg de werkgroep die voor dit onderzoek samengesteld werd in stand te houden als klankbord voor de coördinatoren.
4. Investeer in de doorontwikkeling van de toolbox.
5. Houd de verbinding met de wijken (via coördinator, ga naar de wijken toe).
6. Vraag aan de leden van Stadadviseert: wat hebben jullie nodig om te vlammen?
7. Werk actief binnen de gemeente, zodat Stadadviseert al aan de voorkant betrokken wordt, bij het uitzetten van een opdracht.
8. Definieer twee sporen rond het geven van advies: a) als brainstorm met de brede groep, aan het begin van een advies en b) als inhoudelijke verdieping met een projectgroep.
9. Onderzoek de wens van de leden van de Stedelijke adviesgroep om meer in projectgroepen te werken.
10. Kies een duidelijke richtlijn m.b.t. verslaglegging - wel of niet - met beeld of niet.
11. Haal de zorg bij de inbrengers weg dat de route via Stadadviseert 'te bewerkelijk' of 'te groot' zou worden, met te veel meningen, of dat het inschakelen van Stadadviseert het proces zou vertragen.
12. Borg de uitkomsten van deze evaluatie.

6.5.2 Lange termijn

1. Verbreed het advies van Stadadviseert naar andere beleidsterreinen.
2. Laat zien wat er bereikt is. Vier en deel de succesverhalen.
3. Blijf de insteek van een 'leergericht proces' houden.
4. Evalueer Stadadviseert om de paar jaar. Evalueer langs de waarden vertrouwen, verbinding en gelijkwaardigheid. Deze kwamen in de evaluatie telkens als succesfactoren terug.
5. Stimuleer ook de uitwisseling tussen burger en burger.
6. Denk na over een inbedding van Stadadviseert als onderdeel van burgerparticipatie.
7. Denk na over structurele inbedding van Stadadviseert in het werkproces van DMO.
8. Versterk de verbinding met de wijken zodat er geen dubbel werk gebeurt.
9. Ontwikkel andere onderdelen voor de meedenkomgeving van Stadadviseert, zoals de Expertisepoule.

6.6 Conclusie

De bouwstenen gaan met name over het professionaliseren en borgen van Stadadviseert. De wens voor de korte termijn gaat uit naar het aanbrengen van structuur en het duidelijker aangeven van de contouren: wat doet Stadadviseert wél en wat niet en wat vraagt dat precies van de deelnemers? Wat kunnen de adviesinbrengers verwachten en wat niet?

Er kwamen geen aanbevelingen van de deelnemers van dit onderzoek die het bestaan van Stadadviseert op zich ter discussie stellen of een compleet andere structuur voorstellen. De aanbevelingen liggen in het verlengde van de koers die ingestoken is. Er is wel verschil in de mate van gewenste autonomie van de Stedelijke adviesgroep. Een deel wil nog onafhankelijker van de gemeente worden. Een ander deel van de bevroegden juicht de bestaande structuur juist toe als gezamenlijke ruimte van inwoners en gemeente. Op de lange termijn is de wens dat Stadadviseert een laagdrempelig onderdeel van de adviesstructuur in Groningen wordt, dat aantrekkelijk is voor inwoners en medewerkers van de gemeente. Samengevat is Stadadviseert op de goede weg, maar enige sturing, PR en ondersteuning door de coördinatoren en het Ontwikkelteam zijn in de komende tijd zeker nodig.



7. Algemene conclusie

“So many people - so many opinions!”

Wat als eerste in het oog springt is hoe hard er in de afgelopen jaren aan het tot stand komen van Stadadviseert gewerkt werd en hoeveel energie het gekost heeft om het vliegwiel in beweging te brengen. Elk document, elk gesprek, elke ontmoeting heeft in kleine stappen bijgedragen aan de ontwikkeling van Stadadviseert. Het was geen gemakkelijke weg. Tegelijkertijd is er veel betrokkenheid. Zo waren bijvoorbeeld meer dan 50 mensen bereid tijd vrij te maken om mee te werken aan dit onderzoek.

Stadadviseert is succesvol omdat het ruimte geeft aan de ‘wisdom of the crowd’. Daarnaast heeft het mensen bij elkaar gebracht die elkaar anders niet hadden ontmoet, gesprekken tot stand gebracht die anders niet gevoerd waren. Het brengt leven in buurthuizen die anders die avond leeg waren geweest. Stadadviseert brengt beweging, discussie en samenwerking teweeg.

Als je Stadadviseert alleen beoordeelt op de uitgebrachte adviezen, dan blijft een belangrijk deel van de waarde ervan buiten beeld, namelijk de kracht van de ontmoeting en het creëren van een meedenkomgeving waar je als stad en inwoner met elkaar mag experimenteren.

De deelnemers hebben aansprekende toekomstscenario’s geschetst, waarin vertrouwen, verbinding en gelijkwaardigheid terugkomende thema’s zijn. Deze lijken de belangrijkste ingrediënten voor een succesvolle voortzetting van Stadadviseert. Een uitspraak die de essentie van Stadadviseert wellicht het meest raakt, is: *“Op de bijeenkomsten van Stadadviseert voel ik me onderdeel van de stad.”*

Het contract van de coördinatoren is met één jaar verlengd tot en met 2018. In de komende maanden zal het Ontwikkelteam in samenwerking met de leden van de Stedelijke adviesgroep een volgende stap in het proces zetten en aan de slag gaan met de bouwstenen uit dit document. Advies hierbij is om gehoor te geven aan een veelvuldig geuite wens: faciliteer als gemeente het proces, maar laat de invulling steeds meer over aan de betrokkenen.

SAMEN WIJZER

STEDELIJKE ADVIESGROEP

met meer ogen kijken naar sociaal beleid



Van opleggen naar overleggen

Wij staan altijd open voor overleg dat door middel van kritische en gerichte vragen wordt geleid. Wij geven advies als iemand dat heeft gevraagd én op het moment dat wij zelf van belang vinden wanneer we bij een adviesvraag betrokken zijn. Door het juiste verwachtingsmanagement ontstaat er van twee kanten ruimte voor overleg.



Van belangenbehartiging naar meerdere perspectieven

Wij zijn een diverse en dynamische groep Stadlers en vertegenwoordigen niet één belang, maar zijn wel belangstellend. Wij bieden vanuit verschillende perspectieven meerdere oplossingen met een deskundige onderbouwing. Naast de Stadlers bestaat de groep in wisselende samenstelling uit experts, ervaringsdeskundigen, belangenverenigingen en cliënten. We zijn altijd op zoek naar slimme combinaties.



Van werkgroep naar projectgroep

Wij werken in groepen samen aan kortdurende opdrachten. Elke opdracht heeft een duidelijk onderwerp, startpunt en vooraf afgesproken eindpunt, dat aansluit bij het beoogde doel. De opdracht is gekoppeld aan de invloedmomenten van de politiek. We hebben per onderwerp een aandachtsfunctionaris die de inhoudelijke informatie en de invloedmomenten aan de hand van diverse media en middelen in de gaten houdt.



Van brief naar schilderij

Wij gebruiken zo min mogelijk tekst en zoveel mogelijk beelden. We maken slim gebruik van diverse middelen zoals foto, film, social media, appgroepen, websites, actielijsten etc. Onze communicatie is bondig, informatief en vernieuwend. Wij halen zelf actief onze informatie op.



Van unaniem advies naar oplossingen & perspectieven

Wij maken optimaal gebruik van onze speelruimte. Dit houdt in dat we in samen met ons netwerk, de ambtenaren en de politiek in gesprek gaan om tot werkbare oplossingen en nieuwe perspectieven te komen. De diversiteit in onze groep en de stad is zichtbaar in onze adviezen.



PROFIEL

Jij bent **nieuwsgierig**, stelt de **juiste vragen** en denkt in **creatieve oplossingen**. Je hebt een **open houding**, een goed **inlevingsvermogen** en je kunt goed **samenwerken**. Je vindt het leuk om je te **verdiepen** in een bepaald onderwerp. Je hebt **vertrouwen** in de samenwerking tussen politiek, ambtenaar en inwoner en beschikt daarnaast over een **onderbouwde mening** op het gebied van het sociale domein, zoals WMO en jeugd. Je bent actief betrokken en vormt met andere leden een groep van circa 50 personen. Tot slot ben je...

- maximaal 3 jaar verbonden aan de stedelijke adviesgroep;
- 16 jaar en ouder;
- onafhankelijk en spreek je niet namens een belangengroep of netwerk;
- woonachtig in gemeente Groningen.

als onderdeel van
stadadviseert.

www.stadadviseert.nl
juli 2017

Een platform om mee te denken, praten en doen.

Een uitnodiging aan bewoners van de stad om mee te denken, te praten en te adviseren over sociale thema's voor de stad.

Een uitdaging voor de gemeente om bewoners te betrekken bij de vormgeving van het sociale beleid voor de stad.

Bijlage 2 - Voorbeeld adviestraject 'publiek vervoer'

Stap 1: input over publiek vervoer verzamelen (met leden van de Stedelijke adviesgroep)

Input Stadadviseert bijeenkomst 14 juli 2016 over Publiek vervoer

Input groep 1:

- Informatie van klankbordgroep Wmo-vervoer meenemen.
- Rechtstreeks informatie inwinnen bij gebruikers doelgroepenvervoer.
- Meer mogelijkheden voor vervoerders (combineren doelgroepen, combineren reguliere reizigers openbaar vervoer met doelgroepen / mogen vervoeren mensen andere gebieden) en werken met knooppunten: ja (ga voor differentiatie, ruimte en breed).
- Bij meer mensen met beperking in staat stellen bij gebruik maken van regulier openbaar vervoer speelt mee dat openbaar vervoer daar meer op ingespeeld moet zijn. Een voorbeeld: lange harmonicabussen waarbij uitgang laatste deur ver van perron staat of niet voor perron staat omdat de bus te lang is waardoor iemand met een rolstoel lastig in- en uit de bus kan. De meest simpele oplossing is dat chauffeurs rekening houden met hun mindervalide passagiers en bijvoorbeeld een stukje doorrijden zodat mindervaliden zelfstandig in en uit de bus kunnen.
- Stadadviseert wil ook graag betrokken zijn bij het bestek. Daar komen zaken als de reisafstand van het doelgroepenvervoer en de gronden waarop vervoerders geselecteerd worden aan bod.

Input groep 2:

- Het vergroten van de informatievoorziening, waardoor het duidelijk is waar cliënten opgehaald moeten worden (bijv. een app waarmee je kan volgen waar een taxi is).
- Coach/begeleiding is belangrijk, bijv. cliënt kan wel in de trein, maar kan geen bagage tillen.
- Administratie voor chauffeur verlagen.
- Bussen moeten beter parkeren langs de stoepen, zodat instappen mogelijk is. Instappen zijn allemaal wel verhoogd, maar dit valt of staat met hoe de chauffeur de bus hier langs parkeert.
- Beter zitplaatsen bij het Ov (soms geen bushalte hokjes)
- 1 pas voor alle vervoerders.
- Door knooppunten wordt OV duurder, langere route.
- Voorlichting geven door de Wij teams over mogelijkheden OV + leveren begeleiding.

Stap 2: de input wordt verwerkt in een concept en gaat terug naar de Adviesgroep voor een reactie

Reactie van de Stedelijke Adviesgroep Stadadviseert op:

Concept programma van eisen Publiek Vervoer Groningen Drenthe - Versie 14 september 2016

12 oktober 2016 - Stadadviseert – Contact: Kwartiermakers Stadadviseert Mark Sekuur & Astrid Boelmans

Naar aanleiding van het concept programma van eisen (PvE) heeft de Stedelijke Adviesgroep Stadadviseert een aantal aandachtspunten, opmerkingen en suggesties. Wij verzoeken de Projectgroep Publiek Vervoer Groningen Drenthe om:

- deze opmerkingen/suggesties te verwerken in de definitieve uitwerking van het PvE;
- en/of mee te nemen in de uitwerking van het bestek;
- of, indien suggesties/opmerkingen niet worden verwerkt/overgenomen, inhoudelijk terug te koppelen waarom de suggesties/opmerkingen niet verwerkt/overgenomen zijn.

Over het algemeen is de Stedelijke Adviesgroep Stadadviseert tevreden over het concept PvE. Input vanuit (onder andere) de bijeenkomst met Stadadviseert op 14 juli 2016 en de Klankbordbijeenkomst op 1 september 2016 is grotendeels meegenomen.

De onderstaande aandachtspunten, suggesties en opmerkingen zijn in volstrekt willekeurige volgorde genoteerd.

- 1) Het is erg belangrijk dat de specifieke reizigersinformatie goed gedeeld wordt met de betrokken vervoerders. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een reiziger die voorin moet zitten. In paragraaf 1.4 ('Reizigersprofiel') van het concept PvE is dit meegenomen, maar de Stedelijke Adviesgroep heeft zorgen over de uitvoerbaarheid van dit onderdeel en wil nadrukkelijk aangeven dat dit een erg belangrijk onderdeel is om het publiek vervoer echt toegankelijk te maken en te houden.
- 2) Zorg ervoor dat er niet (te) veel overstaptijd is bij de hubs en dat er een goede actuele communicatievoorziening is. In het concept PvE is dit punt niet voldoende terug te vinden.
- 3) Zorg ervoor dat de verschillende vervoersmiddelen (bijvoorbeeld bus en trein, bus en bus, etc.) goed op elkaar aansluiten en dat er voldoende overstaptijd is. In het concept PvE is daar geen aandacht aan besteed.
- 4) Zorg voor een toegankelijke en gastvrije inrichting van de hubs, waarbij er ook rekening wordt gehouden met zo klein mogelijk loopafstanden (tussen bijvoorbeeld taxi en bus). In het concept PvE is daar geen aandacht aan besteed.
- 5) Maak alle bussen/vervoer toegankelijk voor rolstoelgebruikers, gebruikers van rollators en mensen met een kinderwagen. In het concept PvE wordt daar op meerdere aandacht aan besteed, maar uit de huidige situatie blijkt dat er nog regelmatig problemen met de toegankelijkheid zijn.
- 6) Geef (meer) ruimte aan de chauffeur om reizigers te helpen bij in- en uitstappen dan dat in de huidige situatie het geval is. Er wordt geconstateerd dat het in de huidige situatie regelmatig voorkomt dat rolstoel- en/of rollatorpassagiers niet binnen redelijkheid geholpen worden met in- en uitstappen. In het concept PvE (paragraaf 5.3) is daar geen aandacht aan besteed.

Stap 3: het advies kan in het uiteindelijke voorstel expliciet of impliciet genoemd worden

Stadadviseert

Stadadviseert heeft in verschillende fasen meegesproken bij het programma van eisen; in de fase van het opstellen van het programma van eisen en in de periode van bespreking van het concept programma van eisen. Over het algemeen was Stadadviseert tevreden over het concept programma van eisen.

Aandachtspunten en aanbevelingen van Stadadviseert zijn:

- a) zorg dat specifieke behoeftes van reizigers goed gedeeld wordt met alle vervoerders;
- b) bij een reis met een overstap is goede informatievoorziening en een goede aansluiting belangrijk. Zorg dat het doelgroepenvervoer en het regulier vervoer goed op elkaar aansluiten en dat er voldoende overstaptijd is. Ook is een toegankelijke en gastvrije overstapplek van belang met zo klein mogelijke loopafstanden;
- c) maak alle vervoer toegankelijk voor rolstoelgebruikers, gebruikers van rollators en mensen met een kindervagen;
- d) geef bij het doelgroepenvervoer de chauffeur meer ruimte om reizigers te helpen bij in- en uitstappen;
- e) stel de Taxipas (en bijbehorende wettelijke verplichtingen zoals een verklaring omtrent het gedrag) verplicht;
- f) zet in op de bijna onbeperkte mogelijkheden van nieuwe media met betrekking tot informatieverstrekking;
- g) geef de mogelijkheid om (waar enigszins mogelijk en wenselijk) contant te kunnen betalen;
- h) stel eisen met betrekking tot de (maximale) doorwisseling van het personeelsbestand, aanvullend op de paragraaf 7.2.4. social return;
- i) betrek de reizigers bij de voorbereiding en uitwerking van het bestek;
- j) zet een communicatiecampagne op om gebruikers te informeren over de aankomende veranderingen en wat dit voor iedereen betekent.

De projectorganisatie heeft de aandachtspunten en aanbevelingen als onderstaand verwerkt.

Aandachtspunt a wordt gedeeld. Wat betreft b en c geeft de projectorganisatie aan dat niet alles beïnvloedbaar is binnen het publiek vervoer, omdat verantwoordelijkheden bij andere partijen liggen. Wat betreft optimale aansluitingen bij een overstap zijn in het programma van eisen een aantal specifieke kwaliteitseisen voor vervoerders opgenomen (paragraaf 1.3). De punten d, e, g en h worden afgewogen en meegenomen bij het bestek. Punt f kan worden meegenomen bij de doorontwikkeling van het publiek vervoer tijdens de contractperiode. Punt j wordt in 2017 door de projectorganisatie ter hand genomen.

Tot slot zullen reizigers ook bij het maken van het bestek worden betrokken. Wij kunnen ons vinden in de afhandeling van de aandachtspunten.

Stadadviseert is kort in de gelegenheid geweest om te reageren op het definitieve programma van eisen. Er zijn geen nieuwe punten aangedragen. Wat betreft het proces geeft Stadadviseert aan dat de tijd om te reageren op het definitieve programma van eisen, door de vertraging in de oplevering van de stukken, erg kort was. Bepleit wordt om dit voortaan te voorkomen. Verder geeft Stadadviseert aan dat de projectorganisatie in het gehele verslag van het meesprektraject duidelijker kan zijn wat er met de ingebrachte punten gebeurt.

Bijlage 3

De onderzoeker

Heike Aiello is oprichter en eigenaar van Coreconnect en heeft ruim twaalf jaar ervaring als procesbegeleider, adviseur en trainer. In de afgelopen acht jaar heeft zij uiteenlopende evaluatie- en visieprocessen in het Noorden begeleid. Heike Aiello richt zich op de kern van waar werken en leven om draaien: de verbinding tussen mensen. De rode draad in haar werk is waardierend onderzoeken (Appreciative Inquiry). Heike is auteur van 'Werken in organisaties' (Noordhoff).
Meer informatie: www.coreconnect.nl.

Woord van dank

De onderzoeker wil graag iedereen bedanken die zijn/haar medewerking aan dit onderzoek verleend heeft. Met name de leden van de Stedelijke adviesgroep, de medewerkers van de gemeente, de leden van de werkgroep en de coördinatoren. Door hun openheid en medewerking is deze evaluatie mogelijk geworden.

*"Van begin af aan kreeg ik bij dit onderzoek volop medewerking. Alle deuren stonden open en alles mocht gezegd en opgeschreven worden. Ik hoop dat de adviezen uit dit onderzoek eraan bijdragen dat Stadadviseert haar visie kan waarmaken:
"In 2020 is het de gewoonste zaak van de wereld dat inwoners een stem hebben in het beleidsproces en een ingang hebben voor hun eigen beleidontwikkelvragen."*



*“Stadadviseert –
wat is dat?”*

*“Een platform voor
bewoners van
Groningen om mee te
denken, te praten en
gevraagd en niet-gevraagd
advies te geven over
sociale thema's voor
de stad.”*

Stadadviseert heeft de opdracht om een nieuwe adviesstructuur voor het sociale domein te ontwikkelen. De ambitie is om de stem van inwoners van de stad structureel in te bedden in de beleidsontwikkeling. Dat vraagt om een nieuwe en andere manier van samenwerken tussen medewerkers van de gemeente en inwoners. Het initiatief voor Stadadviseert is in 2015 genomen. Afgesproken is na twee jaar te evalueren. Deze evaluatie heeft in het najaar van 2017 plaatsgevonden en de uitkomsten hiervan worden in dit document gepresenteerd.