

HET VENIJN ZIT IN DE START

DIALOGEN IN ZWOLLE

RAPPORTAGE
GEMEENTELIJKE REKENKAMERCOMMISSIE
ZWOLLE

Zwolle, december 2010

Leden van de Rekenkamercommissie Zwolle:

Aly van der Vegte (voorzitter)

Jan Brink

Michiel van Harten

Dirk Karst

Martijn Sikkens

Kees-Jan Groen (extern lid)

HET VENIJN ZIT IN DE START

DIALOGEN IN ZWOLLE
RAPPORTAGE
GEMEENTELIJKE REKENKAMERCOMMISSIE
ZWOLLE

INHOUD

Blz.

VOORWOORD	4
SAMENVATTENDE CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN.....	5
1. AANLEIDING, OPDRACHT EN KADER.....	7
2. OORDEEL EN AANBEVELINGEN	12
2.1 OORDEEL.....	12
2.2 BEVINDINGEN	12
2.3 AANBEVELINGEN	13
3. ONDERBOUWING	144
3.1 INLEIDING EN CASUSBESCHRIJVING.....	144
3.2 BEVINDINGEN	188

Bijlagen.

1. Opdracht en onderzoeksvragen.
2. Gehanteerde begrippen.
3. Documentenlijst.
4. Geïnterviewden.
5. Hoor en wederhoor.

VOORWOORD

De gemeentelijke rekenkamercommissie Zwolle presenteert haar bevindingen met betrekking tot een kortdurend kwalitatief onderzoek naar “dialogen” in de gemeente Zwolle.

Het onderzoeksgebied met betrekking tot “dialogen” in de gemeente Zwolle is erg omvangrijk. De rekenkamercommissie heeft zich daarom in eerste instantie beperkt tot een verkennend onderzoek. Het onderzoek kende oorspronkelijk 3 casussen. Met een leermoment voor de rekenkamercommissie heeft het onderzoek zich beperkt tot 2 casussen. De eerste aanbeveling vanuit dit verkennende onderzoek is de aanbeveling over te gaan tot aanvullend onderzoek.

Het gelopen tijdpad voor het uitbrengen van de bevindingen van dit kortdurende onderzoek is relatief lang. De rekenkamercommissie heeft uit oogpunt van het onderzoeksonderwerp “dialogen” een volgend leermoment getrokken met betrekking tot de wijze van interviewen. De bevindingen als vernomen door de vorige rekenkamercommissie zijn voor een deel nogmaals getoetst door de huidige rekenkamercommissie die dan ook de eindverantwoordelijkheid heeft over voorliggende aanbevelingen.

Dank aan alle leden van de vorige en de huidige rekenkamercommissie en in het bijzonder aan Dirk Karst die ondanks een behoorlijke zware aanval op zijn lichamelijke gezondheid ook kans heeft gezien zijn bijdrage aan het rapport te leveren. Dank ook aan alle geïnterviewden en onze ambtelijk secretaris Bert Schraven.

Het woord is nu aan de gemeenteraad.

Namens de leden van de gemeentelijke rekenkamercommissie Zwolle

Aly van der Vegte

Voorzitter

Zwolle, december 2010

SAMENVATTENDE CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

De Rekenkamercommissie Zwolle (Rkc) heeft in het tweede halfjaar van 2009 onderzoek gedaan naar “dialogen” in de gemeente Zwolle. Aanleiding hiervoor waren discussies vanuit de burgerij en ondernemers over verschillende projecten en wijkplatforms. De onderzoeksopdracht luidde: “Hoe gaat de gemeente Zwolle om met de door zichzelf georganiseerde dialogen tussen de gemeente en de burger”. In drie onderzoeksvragen heeft de commissie deze opdracht uitgewerkt:

- Welke verwachtingen hebben burgers en de gemeente van de dialogen?
- Hoe is het proces georganiseerd: hoe verloopt de uitvoering en hoe wordt omgegaan met de verwachtingen, eventuele klachten, nieuwe (technologische) ontwikkelingen en andere ervaringen om het beleid dan wel het proces aan te passen?
- Welke middelen worden voor de dialogen ingezet?

Het was een verkennend en kwalitatief onderzoek waarin twee casussen onderzocht zijn: (a) de dialoog die georganiseerd is voor de ontwikkeling van het gebied Prinsenpoort en (b) de dialogen die gehouden worden in het werken met wijkplatforms. Het onderzoek levert geen algemene conclusies voor alle communicatietrajecten vanuit de gemeente op. De Rkc hanteert als definitie van ‘dialoog’: “Gesprek tussen twee of meer personen over een bepaald onderwerp met afwisseling van argumenten en tegenargumenten. De dialoog staat tegenover de monoloog of alleenspraak”.

De Rkc is van oordeel dat de onderzochte instrumenten (Beginspraak en Wijkplatforms) in de praktijk niet altijd de vooraf beoogde werking hebben. Daarom zijn er vraagtekens te plaatsen bij de effectiviteit van de instrumenten. In het casuonderzoek valt op dat de interactieve planvorming in Prinsenpoort wel gefaciliteerd is door de gemeente maar dat in het planproces met de wijk de gemeente de uitwerking niet in de hand had. Het is dus in dit geval niet mogelijk om vast te stellen of Beginspraak (in de hier toegepaste vorm) vanuit de gemeente effectief werkte. Wel stellen de betrokken partijen dat het instrument voor draagvlak gezorgd heeft en dat de eerste inzet in Prinsenpoort nuttig en leerzaam was. Voorts blijken de wijkplatforms minder duidelijk en minder effectief te functioneren dan blijkt uit eigen onderzoek van de ambtelijke organisatie.

Dit oordeel is gebaseerd op vier bevindingen: (1) De gemeente is er in geslaagd het model Beginspraak voor een groot deel van het planproces in de casus Prinsenpoort te realiseren. In Prinsenpoort is het proces grotendeels georganiseerd en gefinancierd door een projectontwikkelaar en ‘mede mogelijk gemaakt’ door de gemeente. (2) Communicatie, interactie en onderling begrip zijn belangrijke onderleggers wanneer Beginspraak gehanteerd wordt. Vertegenwoordigers van de gemeente kunnen in een rollenconflict terecht komen wanneer zij ook financiële en/of formele kaders moeten handhaven. Beginspraak werkt bovendien niet goed als een wens van de bewoners niet aansluit bij de wensen van de gemeente. (3) De gemeente heeft in de loop der tijd het doel en de werkwijze van de wijkplatforms gewijzigd. De gemeente heeft (gewijzigd) doel en werkwijze

echter niet concreet gecommuniceerd richting haar burgers, waardoor de rolverdeling tussen burger en gemeente ten aanzien van de wijkplatforms onduidelijk is. Ontwikkeling van nieuwe diensten (het servicetelefoonnummer 14038, digitale diensten via internet) zorgen ervoor dat de uitgangspunten van de Wijkplatforms niet meer kloppen. (4) De 'praktische' werking van de Wijkplatforms is afhankelijk van karakteristieken van een wijk, actuele ontwikkelingen in de wijk en de manier waarop de gemeente informatie verstrekt.

De Rekenkamercommissie komt tot vier aanbevelingen aan het college van B&W, en aan de raad in de zin van kaderstelling en controle:

1. Doe aanvullend onderzoek naar de manier waarop de gemeente (college en ambtelijke organisatie) effectief omgaat met de burger. Let daarbij specifiek op de interactie en de communicatie vanuit het 'algemene' communicatiebeleid, het gebruik van uitingen en kanalen door de gemeente en de manier waarop de effectiviteit daarvan wordt beoordeeld.
2. Wees zorgvuldig in het toepassen van dialogen. Stel daarom een afwegingskader op, formuleer een duidelijke doelstelling met streefcijfers en evalueer periodiek.
3. Formaliseer de kwalificatie 'toezegging' en houd gedane toezeggingen duidelijk bij.
4. Pas wijkplatforms alleen toe wanneer het 'passend' is in de wijk en zoek naar een werkvorm die in die betreffende wijk werkt.

1. AANLEIDING, OPDRACHT EN KADER

Aanleiding

Aanleiding voor het onderzoek van de Rekenkamercommissie Zwolle (Rkc) naar “dialogen” in de gemeente Zwolle zijn diverse projecten en wijkplatforms die aanleiding hebben gegeven tot discussie vanuit de burgerij en ondernemers. Allereerst was het voor de Rekenkamercommissie de vraag waar het in deze specifieke gevallen fout gegaan is. Voorts wilde de commissie kijken naar de uitgangspunten van de georganiseerde tweespraak. Daarom oriënteerde de commissie zich verder.

Is het voor de burger en de gemeente duidelijk wanneer een interactie tussen hen fout loopt, wie hiervoor dan bij de gemeente verantwoordelijk is en hoe daar mee omgegaan wordt? Hoe eenduidig kan de gemeente handelen zonder dat ze daarbij botst op tegenstrijdige belangen? De gemeente kan het nu eenmaal niet iedereen naar de zin maken; de burger heeft rechten maar ook plichten. Wat wil de gemeente eigenlijk bereiken in al haar contacten met de burger?

De vormen waarin de gemeente communiceert zijn legio. Zo zijn er planprocessen, communicatiebijeenkomsten, internetsites, wijkplatforms, huis-aan-huisbladen, etc. Wat doet de gemeente zelf om te kijken naar de doeltreffendheid en de doelmatigheid van de “dialogen” die de gemeente opzet met de burger?

Al met al wil de Rkc inzicht verkrijgen in het proces van de door de gemeente georganiseerde dialogen tussen gemeente en burger. Het is de vraag of deze dialogen doelmatig zijn en of ze het doel bereiken dat daarmee beoogd werd. Dit brengt ons bij de onderzoeksopdracht.

Opdracht

De door de Rekenkamercommissie geformuleerde onderzoeksopdracht luidt:

Hoe gaat de gemeente Zwolle om met de door zichzelf georganiseerde dialogen tussen de gemeente en de burger.

Deze opdracht is in de volgende onderzoeksvragen uitgewerkt:

- Welke verwachtingen hebben burgers en de gemeente van de dialogen?
- Hoe is het proces georganiseerd: hoe verloopt de uitvoering en hoe wordt omgegaan met de verwachtingen, eventuele klachten, nieuwe (technologische) ontwikkelingen en andere ervaringen om het beleid dan wel het proces aan te passen?
- Welke middelen worden voor de dialogen ingezet?

Het onderzoek is in zes stappen uitgevoerd: dossieronderzoek; voorlopige oordeelsvorming; externe oriëntatie (veldonderzoek, interviews); verdere analyse en oordeelsvorming; hoor- en wederhoor; eindrapportage van bevindingen, conclusies en aanbevelingen voor de raad.

Afbakening

In het onderzoek zijn twee casussen onderzocht om de onderzoeksvragen te beantwoorden. De twee casussen zijn (a) de dialoog die georganiseerd is voor de ontwikkeling van het gebied Prinsenpoort en (b) de dialogen die gehouden worden in het werken met wijkplatforms. De Rkc wilde een kort, verkennend onderzoek waarin snel een beeld te krijgen was van enkele 'dialogen van de gemeente Zwolle'. De opzet van het onderzoek is daarmee vooral kwalitatief geworden. Daarmee bedoelen we dat het meer ging om welke verwachtingen er over en weer waren en welke ervaringen er met de verschillende manieren van dialoog voeren zijn opgedaan, dan dat het onderzoek precieze getallen wilde hebben over aantallen en frequenties.

De Rkc accepteert de beperking dat een verkennend onderzoek naar twee casussen geen algemene conclusies voor alle communicatietrajecten vanuit de gemeente zal opleveren. Gesteld is daarom dat wanneer de uitkomsten van dit onderzoek daartoe aanleiding geven de commissie samen met de Raad kan besluiten om diepgaander vervolgonderzoek te gaan doen.

Voor een breder perspectief op de casussen is aanvullend dossieronderzoek gedaan. Hierin zijn relevante documenten (beleidsnota's, informatiemateriaal, notities, memo's) opgevraagd en bestudeerd. De onderzoeksperiode besloeg het tweede halfjaar van 2009. De periode van hoor en wederhoor duurde langer dan verwacht en de gemeenteraadsverkiezingen van 3 maart 2010 leidde tot een andere samenstelling van de Rekenkamercommissie. Met de nieuwe commissie is het rapport vervolgens geheel doorgenomen en gereed gemaakt voor aanbidding aan college en raad.

Definiëring

Tijdens het uitvoeren van het onderzoek bleek dat het begrip 'dialoog' voor meerdere interpretaties vatbaar is. Ook was niet altijd duidelijk welke uitgangspunten binnen de gemeente gelden bij interactieve planvorming, bij wijkplatforms en bij communicatie in het algemeen. Wij beginnen hier met een uitleg van het begrip 'dialoog' uit twee bronnen. Vervolgens onderzoeken wij de bestuurlijke en ambtelijke intenties.

Dialoog: 1. gesprek van twee personen; 2. discussie, overleg. (Van Dale woordenboek hedendaags Nederlands, <http://www.vandale.nl>)

Dialoog (samenspraak of tweespraak): Gesprek tussen twee of meer personen over een bepaald onderwerp met afwisseling van argumenten en tegenargumenten. De dialoog staat tegenover de monoloog of alleenspraak. [...] (Digitale bibliotheek voor de Nederlandse Letteren, http://www.dbnl.org/tekst/bork001lett01_01/).

De Rkc hanteert in dit rapport de betekenis van dialoog uit de tweede beschrijving.

Interactieve planvorming in Zwolle: 'Beginspraak'

Interactieve planvorming in de gemeente Zwolle wordt Beginspraak genoemd. In het plan "Beginspraak in Zwolle: toepassing van interactieve planvorming" (2008) is vermeld dat

de leden van de gemeenschap ruimte en vertrouwen moeten krijgen om samen met de gemeente invloed uit te oefenen op ontwikkelingen in de stad. Dit inzicht is niet nieuw, maar de toepassing in de praktijk kan beter, aldus Zwolle. Als de overheid werkelijk contact gaat zoeken, leidt dit tot een grotere betrokkenheid en ook tot meer verbondenheid. Door met elkaar in gesprek te gaan, herkent de burger (of organisatie, bedrijf, instelling et cetera) de keuzes die uiteindelijk gemaakt worden.

Beginspraak betreft volgens de gemeente Zwolle een grondhouding, een werkwijze die de gemeente uitdraagt bij de ontwikkeling en uitwerking van alle ruimtelijke én maatschappelijke plannen of vraagstukken¹. In de nota Beginspraak (2008) wordt communicatie voor de gemeente Zwolle onderverdeeld in vier niveaus²:

- “Meeweten: de gemeente (zender) informeert de doelgroepen (ontvanger). Er is sprake van eenrichtingverkeer.*
- Meedenken: de gemeente nodigt doelgroepen uit om te adviseren over een projectonderdeel en/of beleidsvoorstel. Gemeente en doelgroepen zijn wisselend zender en ontvanger.*
- Meedoen: de gemeente nodigt doelgroepen uit om daadwerkelijk onderdelen van een project zelf uit te voeren. Gemeente en doelgroepen zijn wisselend zender en ontvanger. (N.B. dit is een vergaande vorm van participatie, denk hierbij bijvoorbeeld aan het Experiment Wijkbudgetten).*
- Meebeslissen: de gemeente en doelgroepen dragen gezamenlijk verantwoordelijkheid om een project of beleidsvoorstel op te stellen. Gemeente en doelgroepen zijn wisselend zender en ontvanger.”*

Beginspraak grijpt terug op de afspraken uit het collegeakkoord (2006). “Samen maken we de stad” is het devies waaraan college, raad en ambtelijke organisatie in Zwolle zich volgens de nota Beginspraak committeren. De gemeente zegt bij Beginspraak een proactieve houding aan te nemen met als uitgangspunt: “wij nemen de burger serieus!” Het doel van deze manier van werken is: het schetsen van een duidelijk proces, waarbij beïnvloedingsmogelijkheden voor alle belanghebbenden (dus ook burgers) helder geregeld zijn. De weg naar het oplossen van de vraagstukken is duidelijk vormgegeven. Dit wil de gemeente doen door argumenten uit te wisselen en inzicht te geven in wederzijdse belangen, welke beslissingen waarom en door wie worden genomen.

¹ In een eerdere versie van Beginspraak (2007) was deze methode van planvorming voorbehouden aan ruimtelijke (fysieke) projecten. Later is dat uitgebreid tot ook de maatschappelijke projecten om een bredere werking te kunnen krijgen.

² Deze vierdeling lijkt overigens gebaseerd te zijn op ‘staand’ (eerder gedefinieerd) beleid, maar er is geen vermelding van te vinden in het beleidsplan Communicatie van 2006. De terminologie wordt soms wel en soms niet gebruikt in communicatieparagrafen of –passages van andere gemeentelijke documenten.

Wijkgericht werken in wijkplatforms

Het dichtbij de burger staan en samen met hem of haar naar de ontwikkeling van de stad kijken is al eerder begonnen. Het wijkplatform is bedacht in 1995 als overleg tussen wijkbewoners, maatschappelijke groeperingen en de gemeente, onder voorzitterschap van de wijkwethouder. Het was bedoeld als 'eerste gesprekspartner', klankbord voor de gemeente voor wijkzaken. In 1997 is de functie van signaleren en adviseren bij het opstellen van wijkplannen toegevoegd. Ook moest het wijkplatform een rol hebben bij het starten en deelnemen aan projecten en activiteiten. Tijdens bijeenkomsten worden problemen en ideeën van burgers besproken. Wijkbewoners worden dan uitgenodigd om zélf met oplossingen te komen en aan de uitwerking daarvan mee te doen. De wijkcoördinator biedt daarbij ondersteuning.

In 2006 wordt in de nota "Kansrijk in de wijk" het beleid voor wijkgericht werken bijgesteld tot de werkwijze die ook in 2009 gehanteerd wordt. Het aantal wijkplatforms per wijk per jaar, dat vóór 2006 varieerde per wijk van 2 tot 9, wordt geüniformeerd tot 2. Daarnaast wordt een aantal andere maatregelen aangepast, geschrapt of toegevoegd. In het wijkmanagement gaat het vanaf 2006 om (a) wijkplatforms, (b) gebiedsbeheersteam (GBT's), (c) wijkservicepunten, (d) 'participatievormen passend bij het onderwerp', (e) GBT-plannen, (f) wijkbudgetten, (g) wijkanalyses, (h) wijkwethouders en (i) wijkmanagers. Met het voeren van dit aangepast beleid komt meer verantwoordelijkheid te liggen bij burgers.

De gemeente Zwolle wil over de rol en taken van de gemeente aangeven wat de gemeente wel en niet doet; dat wat ze als gemeente doen, ze goed moeten doen; en dat bewoners duidelijk moeten weten welk voordeel zij hebben bij zelf verantwoordelijkheid nemen en hoe de gemeente hen daarin ondersteunt.

Communicatiebeleidsplan

In het beleidsplan Communicatie "De som der delen" (2006)³ geeft de ambtelijke organisatie aan dat in overheidscommunicatie de burger centraal staat. Verantwoording wordt steeds belangrijker om het vertrouwen van burgers te winnen en te behouden en voor het verwerven van draagvlak is communicatie van essentieel belang. *"Vertrouwen moet elke dag opnieuw worden verdiend, de dialoog tussen burger en bestuur dagelijks verbeterd. [...] Daarbij groeit echter het belang van een geloofwaardige overheid die zich in alle fasen van het beleidsproces verdiept in de verwachtingen van burgers en die ook contact zoekt met burgers die dat niet uit zichzelf doen."*

³ Het beleidsplan Communicatie van de gemeente is niet bij de beleidsnota's (onderdeel van 'hoofdstuk' Politiek, bestuur en organisatie) op de internetsite van de gemeente te vinden. Wel onder de beleidsnota's staat een internetpagina over het extern communicatiebeleid van de gemeente met een advies over het extern communicatiebeleid (2005) en een onderzoek naar de informatiebehoefte van burgers (2004).

Leeswijzer

Het oordeel, de conclusies en de aanbevelingen van de Rekenkamercommissie volgen in hoofdstuk 2. De onderbouwing voor de conclusies en het oordeel alsook de behandeling van de onderzoeksvragen zijn opgenomen in hoofdstuk 3. De oorspronkelijke opdracht en de onderzoeksvragen staan in bijlage 1. In de bijlagen treft u voorts een begrippenlijst aan (bijlage 2). De gebruikte begrippen in het onderzoeksrapport worden hier toegelicht. Bijlage 3 geeft een overzicht van de documenten die aan de rekenkamer ten behoeve van het onderzoek beschikbaar zijn gesteld. De lijst met geïnterviewden is opgenomen in bijlage 4. Bijlage 5 bevat de reactie van de directie op het rapport en de wijze waarop wij met de aangedragen punten omgegaan zijn.

2. OORDEEL EN AANBEVELINGEN

2.1 OORDEEL

De Rekenkamercommissie Zwolle is van oordeel dat de onderzochte instrumenten (Beginspraak en Wijkplatforms) in de praktijk niet altijd de vooraf beoogde werking hebben. In die zin zijn er vraagtekens te plaatsen bij de effectiviteit van de instrumenten.

In de twee onderzochte casussen, Prinsenpoort en wijkplatforms, valt op dat:

- a. de interactieve planvorming in Prinsenpoort wel gefaciliteerd is door de gemeente maar dat de gemeente in het planningsproces met de wijk geen leidende rol had. Het is dus niet mogelijk om vast te stellen of Beginspraak in de toegepaste vorm vanuit de gemeente effectief werkte. Wel stellen de betrokken partijen dat het instrument voor draagvlak gezorgd heeft en dat de eerste inzet in Prinsenpoort nuttig en leerzaam was;
- b. de wijkplatforms minder duidelijk en minder effectief blijken te functioneren dan blijkt uit eigen onderzoek van de ambtelijke organisatie.

2.2 BEVINDINGEN

Het bovenstaande oordeel is gebaseerd op een aantal bevindingen. Deze bevindingen zijn gebaseerd op de documentstudie en op de gevoerde gesprekken met de respondenten. Hieronder geven we onze bevindingen weer. De paragraaf vormt daarmee een beknopt overzicht van hoofdstuk 3, waarin een onderbouwing van de bevindingen wordt gegeven.

1. De gemeente is er in geslaagd het model Beginspraak voor een groot deel van het planproces in de casus Prinsenpoort te realiseren, omdat het instrument Community Planning gebaseerd is op dezelfde uitgangspunten. Community Planning in Prinsenpoort is uiteindelijk succesvol verlopen maar in het proces met de wijk georganiseerd en gefinancierd door een projectontwikkelaar en 'mede mogelijk gemaakt' door de gemeente. Het instrument is gericht op en exclusief ingezet voor een stedenbouwkundige ontwikkeling. Het is de vraag of de methode toepasbaar is op andere gemeentelijke beleidsterreinen.
2. Communicatie, interactie en onderling begrip zijn belangrijke onderleggers wanneer Beginspraak gehanteerd wordt. Vertegenwoordigers van de gemeente kunnen in een rollenconflict terecht komen wanneer zij ook financiële en/of formele kaders moeten handhaven. Beginspraak werkt bovendien niet goed als een wens van de bewoners niet aansluit bij de wensen van de gemeente.
3. De gemeente heeft in de loop der tijd het doel en de werkwijze van de wijkplatforms gewijzigd. De laatste jaren is in de wijkgerichte aanpak meer verantwoordelijkheid bij de burgers terecht gekomen. Hierbij is het volgens de gemeente belangrijk duidelijk te communiceren over de rol en taken van de gemeente. De gemeente heeft (gewijzigd) doel en werkwijze echter niet concreet gecommuniceerd richting haar burgers, waar-

door de rolverdeling tussen burger en gemeente ten aanzien van de wijkplatforms onduidelijk is. Door het terugbrengen van de frequentie van de wijkplatforms kunnen de oorspronkelijke uitgangspunten, te weten werken vanuit Beginspraak en een 'thermometer' functie vervullen niet meer gehandhaafd worden. Bovendien zorgen ontwikkeling van nieuwe diensten (het servicetelefoonnummer 14038, digitale diensten via internet) ervoor dat de uitgangspunten van de Wijkplatforms niet meer kloppen.

4. De 'praktische' werking van de Wijkplatforms is afhankelijk van (a) de (demografische) karakteristieken van een wijk, (b) de mate waarin zich actuele ontwikkelingen in de betreffende wijk voordoen en (c) de manier waarop de gemeente omgaat met informatieverstrekking.

2.3 AANBEVELINGEN

Ons onderzoek leidt tot de volgende vier aanbevelingen, waarvan er één specifiek gericht is op de casus wijkplatforms en er drie gericht zijn op dialogen en communicatie tussen gemeente en burger in bredere zin. De aanbevelingen zijn gericht aan het college van B&W, en aan de raad in de zin van kaderstelling en controle.

1. Geef opdracht tot het verder onafhankelijk en gedegen onderzoek uitvoeren naar de manier waarop de gemeente (college en ambtelijke organisatie) effectief omgaat met de burger. Let daarbij specifiek op de interactie en de communicatie vanuit het 'algemene' communicatiebeleid, het gebruik van communicatie-uitingen (boodschappen) en -kanalen door de gemeente en de manier waarop de effectiviteit daarvan wordt beoordeeld.
2. Wees zorgvuldig in het toepassen van dialogen:
 - a. Waak ervoor dat het geen 'schot hagel' wordt op allerlei verschillende doelen. Stel een afwegingskader op voor het toepassen van dialogen of hierop gelijkende instrumenten.
 - b. Let op het bij aanvang duidelijk communiceren van doel, aanpak en rol burgers. Het venijn zit immers in de start. Geef de dialogen een duidelijke context mee en een specifiek doel.
 - c. Benoem concrete streefcijfers vooraf. Zo kan gezocht worden naar referenties om de doelmatigheid van de ingezette middelen te kunnen beoordelen.
 - d. Heroverweeg periodiek alle interactievormen met de burger en pas objectieve meettechnieken toe.
3. Formaliseer de kwalificatie 'toezegging'. Dit moet de status hebben van een besluit van de gemeente. Toezeggingen dienen daarom duidelijk bijgehouden te worden op lijsten in overlegsituaties. Daarbij moet het voor de burgers helder zijn wat de status is van toezeggingen die door de gemeente gedaan zijn.
4. Wijkplatforms zijn maatwerk. Pas wijkplatforms dus alleen toe wanneer het 'passend' is in de wijk en zoek naar een werkvorm die in die betreffende wijk werkt.

3. ONDERBOUWING

3.1 INLEIDING EN CASUSBESCHRIJVING

In dit hoofdstuk geven we een onderbouwing van de in het vorige hoofdstuk benoemde bevindingen en het daarop gebaseerde oordeel en aanbevelingen. De bevindingen van de Rekenkamercommissie worden hieronder puntsgewijs benoemd en van een onderbouwing voorzien. Eerst geven wij hier een nadere beschrijving van de twee onderzochte casussen.

Casus Prinsenpoort

In 2006 komt een kantoorlocatie in het Veeralleekwartier vrij waarbij mogelijkheden zijn voor herontwikkeling en uitbreiding. In december 2006 wordt projectontwikkelaar Bouwfonds eigenaar van het complex met als doel het te herontwikkelen. De uitgangspunten hierbij zijn de nieuwbouw van ca. 140-180 woningen en maximaal 10.000 m² kantoor. De gemeente Zwolle wil ondanks het vigerende bestemmingsplan geen stijging in het aantal m² oppervlakte kantoren. De gemeente neemt hiertoe een voorbereidingsbesluit.

In een bespreking op 26 januari 2007 tussen het Bouwfonds en de gemeente is het proces besproken om binnen enkele jaren de gewenste ontwikkeling te volbrengen. De naam voor het project is "Prinsenpoort". Deze naam is als winnaar uit de bus gekomen van een prijsvraag aan wijkbewoners. Vanuit de buurt kan weerstand bestaan ten aanzien van ontwikkeling kantoren, verkeersafwikkeling en de relatie met het park. Bouwfonds en de gemeente Zwolle besluiten daarom bewoners vroegtijdig er bij te betrekken, zodat ze niet op doorontwikkelde voorstellen hoeven te reageren maar vanaf het begin kunnen meedenken en meepraten, het zogenoemde 'beginspraak'.

Om de beginspraak goed te organiseren zijn partijen op zoek gegaan naar een methode die goed aansluit bij de wens om mensen vroegtijdig te betrekken in de planvorming. De projectontwikkelaar overlegt daartoe met de gemeente. Er wordt een methode gezocht en gevonden om de planvorming interactief aan te pakken. De gemeenteraad van Zwolle gaat op 26 november 2007 unaniem akkoord met de toepassing van Community Planning voor Prinsenpoort. Bouwfonds geeft aan een extern bureau de opdracht om deze methode toe te passen om tot een stedenbouwkundig schetsontwerp / getekend programma van eisen te komen voor de locatie.

Volgens het ingeschakelde bureau is Community Planning "een snel en interactief planproces waarbij communicatie, participatie en ruimtelijk ontwerp in een geïntegreerd proces worden uitgevoerd. Uitgangspunt is dat iedereen verstand heeft van wonen." De belangrijkste activiteit voor de bewoners is een tweedaags Ontwerpfestival waarbij iedereen uitgenodigd is een bijdrage te leveren aan het te maken plan. Het Ontwerpfestival is laagdrempelig en heeft een festivalachtige sfeer. Iedereen mag komen en gaan wanneer hij of zij wil. Binnen vier dagen na het Ontwerpfestival presenteert het bureau het ruimtelijke product als resultaat van het festival.

De absolute top van meest gehoorde bijdragen aan het plan voor de wijkuitbreiding van Veerallee is: (a) Het herstellen van de historische relatie tussen Veerallee en Katerveer als nieuwe ontsluiting voor alle verkeer, (b) kantoren langs de rand van de IJsselallee en de A28 als buffer tegen het geluid, (c) het doortrekken van de Oranje Nassaulaan en een nieuw plein. De gemeente Zwolle heeft voor de planontwikkeling van “De kroon op Veerallee” behoefte aan een verkeerskundige onderbouwing van de gewenste ontsluiting⁴ voor de gehele woonwijk Veerallee. De gemeente laat DHV onderzoek doen naar mogelijke extra ontsluiting voor Prinsenpoort. Het rapport geeft aan dat een extra ontsluiting niet nodig is en technisch haalbare varianten duur zijn.

⁴ De gemeente omschrijft zelf het doorlopen proces over de extra ontsluitingsweg als volgt:

Verkeerskundig is een extra ontsluitingsweg aantoonbaar niet nodig. Omdat de gemeente wilde onderzoeken of de wens van de bewoners toch gehonoreerd kon worden, is aan DHV opdracht verleend een onderzoek te plegen naar de mogelijke ontsluitingsvarianten en de kosten daarvan. Het rapport bevestigde dat een extra weg niet nodig was en mogelijke oplossingen erg duur en/of technisch of verkeerskundig lastig.

Het rapport is daarop consulterend besproken met het bestuur van de wijkvereniging. Het bestuur is gevraagd wat ze van het rapport vonden. Tevens is aan het bestuur gevraagd hoe deze conclusies het best met de bewoners besproken konden worden. Het bestuur van de wijkvereniging kwam toen met de suggestie een extra alternatief te onderzoeken over het terrein langs de A28, dat in eigendom is van Rijkswaterstaat (RWS). Desgevraagd reageerde RWS dat dit alternatief bespreekbaar was (in tegenstelling tot eerdere gesprekken).

Vervolgens is op een bijeenkomst direct voorafgaand aan het wijkplatform het DHV rapport aan de bewoners gepresenteerd. De bewoners zijn in de gelegenheid gesteld op het rapport te reageren en met twee wethouders te discussiëren. De gemeente heeft in die bijeenkomst toegezegd het alternatief over het terrein van RWS nader te onderzoeken en daarover het bestuur van de wijkvereniging te consulteren.

Kort na het wijkplatform is gesproken met het bestuur van de wijkvereniging. De gemeente heeft daarbij de extra te onderzoeken alternatieven samen met het bestuur opgesteld en doorgesproken. Op dat moment was echter nog niet zeker dat de extra ontsluitingsweg technisch, juridisch en financieel haalbaar was. De verwachting was dat het college uiteindelijk een afgewogen besluit zou moeten nemen over het onderwerp. De gemeente heeft daarom tijdens dat gesprek verzocht aan het bestuur om alle argumenten voor een extra ontsluitingsweg nog eens op papier te zetten. Deze argumenten konden dan als bijlage direct bij een eventueel college- of raadsvoorstel worden gevoegd, zodat college en raad uit de eerste hand geïnformeerd werden en een afweging konden maken. Het bestuur van de wijkvereniging heeft aan dit verzoek voldaan. Met een andere bewoner die een afwijkende mening had zijn nog diverse emails en telefoontjes gewisseld. Tot een persoonlijk gesprek is het daarbij niet meer gekomen omdat de bewoner op een gegeven moment aangaf zich niet langer tegen het onderzochte alternatief te verzetten.

Uit het onderzoek en de gesprekken met RWS bleek dat de variant langs de A28 over terrein van RWS haalbaar was. Vervolgens is met Bouwfonds gesproken over de financiering van de weg. Toen gemeente en Bouwfonds tot overeenstemming kwamen over de aanleg van de weg, is het bestuur van de wijkvereniging mondeling geïnformeerd. Ook daarbij is gevraagd hoe de boodschap het best met de bewoners gedeeld kon worden. In samenspraak met het bestuur van de wijkvereniging is daarop een tekst geformuleerd voor de wijkkrant en zijn de bewoners geïnformeerd op het wijkplatform. Bewoners en bestuur van de wijkvereniging zijn tevreden over de uitkomst van de besprekingen.

De bewoners hebben aangegeven dat zij niet akkoord zijn met de conclusie van DHV en vinden een extra ontsluitingsweg wel nodig, met name voor het verkeer van de kantoren. De bewoners hebben verzocht te onderzoeken of een ontsluitingsweg onder de A28 door (Spoolderparkweg) en vervolgens parallel langs de snelweg over terrein van Rijkswaterstaat naar Voorsterpoort haalbaar is.

Uit het onderzoek blijkt dat het technisch mogelijk is een extra ontsluitingsweg aan te leggen via de Spoolderparkweg. De portefeuillehouder wordt geadviseerd om in te stemmen met conclusie dat aanleg extra ontsluitingsweg technisch haalbaar is en in overleg te treden met Bouwfonds over de financiering van de weg. Aan de bewoners wordt tijdens het wijkplatform medegedeeld dat de gemeente en Bouwfonds de ontsluitingsweg samen gaan aanleggen.

Casus Wijkplatforms

Sinds de herijking van de wijkplatforms in 2006 is het de functie van de wijkplatforms om informatieoverdracht tussen burgers en gemeente – wederzijds - te organiseren. Het gaat daarin over ontwikkelingen en knelpunten in de leefbaarheid van een gehele wijk/buurt. Het doel van een wijkplatform is primair een ontmoeting met de bewoners om te weten wat er speelt in de wijk (thermometer) en secundair de betrokkenheid van de wijkbewoner te vergroten (meedenken en meedoen). Het wijkplatform is geen instrument voor meebeslissen.

De gemeente wil een duidelijke scheiding aanbrengen in onderwerpen, die alleen betrekking hebben op meeweten en daarnaast onderwerpen, waarbij beïnvloeding (participatie) mogelijk is voor de wijkbewoner, dus in de vorm van meedenken en meedoen. Bij meeweten gaat het om wijk en stedelijke ontwikkelingen, zoals bijvoorbeeld het parkeerbeleid, woningbouw of renovatieprojecten (...). Bij meedenken (praten) en meedoen gaat het o.a. om thema's die betrekking hebben op 'schoon, heel en veilig' zoals zwerfafval, hondenpoep, geluidsoverlast, verpaupering van buurten en verkeersveiligheid. Volgens de beleidsnota ("Kansrijk in de wijk") is er een aantal minimale eisen om een wijkplatform plaats te laten vinden:

- *"De aanwezigheid van een wijkwethouder, wijkmanager en wijkbeheerder.*
- *Betrokkenheid, van zowel de wijkpartners als ook de wijkbewoners (of vereniging).*
- *Uitgangspunt is dat voor elke wijk gemiddeld in ieder geval twee wijkplatforms per jaar worden georganiseerd. Er zijn wijken waar de behoefte minder is. Er zijn ook wijken waar meer platforms nodig zijn. Per wijk wordt hieraan verdere invulling gegeven.*
- *Er is een agenda, waarvoor de wijkmanager verantwoordelijk is.*
- *Er is voldoende spreektijd voor de wijkbewoner.*
- *De onderwerpen hebben betrekking op de gehele wijk of buurt.*

- *Er is een verband tussen de agendaonderwerpen en de aanwezigheid van een of meerdere wijkpartners.*
- *Er wordt een verslag met actiepunten gemaakt.*
- *Bij specifieke onderwerpen is de betreffende deskundige aanwezig.*
- *Tijdige bekendmaking van agenda, datum, locatie en tijdstip via uitnodigingen, de Peperbus, de wijkkrant en internet.*
- *Een grondige voorbereiding.”*

In het geschetste werkkader wordt het wijkplatform geplaatst in een veranderend perspectief, dat wil zeggen vanuit de nieuwe wijze van wijkgericht werken. Dit betekent minder inzet van menskracht en middelen en een verschuiving van posities. Of het wijkplatform nieuwe stijl ook werkbaar en effectief is in de grilligheid van het wijkgericht werken zal moeten blijken. Het is daarom belangrijk op de ervaringen en effecten te blijven volgen (monitoren) en daarbij rekening te houden met het feit dat de Zwolse wijken nogal verschillen in schaal, ontwikkelingen en dynamiek.

De gemeente legt met haar wijkgerichte aanpak meer verantwoordelijkheid bij haar burgers. Hierbij is het volgens de gemeente belangrijk duidelijk te communiceren over de rol en taken van de gemeente.

De gemeente evalueert haar eigen beleid op sommige punten. In het Communicatiebeleidsplan geeft de ambtelijke organisatie aan dat zij de communicatieactiviteiten wil monitoren en evalueren. In 2007 wordt een nulmeting gedaan, in 2009 wordt de één-meting gedaan. De metingen worden gedaan door de inzet van een 'burgerpanel', waarin burgers deelnemen aan gemeentelijke onderzoeken via internet. Volgens de website van de gemeente zijn eind 2009 ca. 7.000 Zwollenaren lid van het panel.

Over de wijkplatforms zegt het onderzoek-2007 niet veel. Geconstateerd wordt dat er een vaste kern deelnemers is en dat bepaalde groepen onder- dan wel oververtegenwoordigd zijn. In 2009 is de informatie uitgebreider: *“Van de Zwollenaren die een wijkplatform hebben bezocht gaf 87% aan tevreden te zijn over het platform. Als toelichting werd onder meer genoemd: je kan direct je vragen kwijt; er is discussie mogelijk; er wordt naar je geluisterd; je kan veel informatie krijgen; goede onderwerpen; de gemeente laat betrokkenheid zien. De Zwollenaren die aangaven niet tevreden te zijn over het platform gaven onder meer als reden aan: te veel overdracht van standpunten van gemeente, te weinig aandacht voor opinies van wijkbewoners; niet duidelijk wat er met je inbreng gebeurt; agenda te vol; frequentie 2x per jaar is te laag; er wordt veel gepraat en weinig gedaan.”*

Specifiek voor wijkplatforms doet de gemeente nog een ander evaluatieonderzoek. In het “Buurt voor buurt-onderzoek”⁵ is een deelrapport gewijd aan de platforms. Volgens dit rapport beoordelen de deelnemers de platforms als volgt: *“De meerderheid van de bezoekers is tevreden over de informatieverstrekking rondom de wijkplatforms en de frequentie van de wijkplatforms. Of de wijkplatforms gestructureerd verlopen verschillen de meningen nog het meest.”* Voorts: *“Meer dan de helft van de bezoekers geven aan dat de onderwerpen niet altijd aanspreken. Bijna de helft van de bezoekers kan zijn of haar mening kwijt tijdens de bijeenkomsten en een even grote groep bezoekers vindt dat de gemeente niet altijd serieus omgaat met de ingebrachte informatie.”*

3.2 BEVINDINGEN

Allereerst beantwoorden wij hier de onderzoeksvragen zoals verwoord in hoofdstuk 1. Vervolgens onderbouwen wij deze met uitgewerkte bevindingen.

Vraag 1 luidde: “Welke verwachtingen hebben burgers en de gemeente van de dialogen?” Uit de door ons onderzochte casussen blijkt dat het merendeel van de burgers in beide gevallen, dus in Beginspraak en in wijkplatforms, de verwachting hebben dat zij de mogelijkheid hebben of hun vragen en wensen kenbaar te maken én dat zij de mogelijkheid hebben om mee te praten (lees: te beslissen) over activiteiten of werken.

De tweede vraag was: “Hoe is het proces georganiseerd: hoe verloopt de uitvoering en hoe wordt omgegaan met de verwachtingen, eventuele klachten, nieuwe (technologische) ontwikkelingen en andere ervaringen om het beleid dan wel het proces aan te passen?” Deze vraag beantwoorden wij per casus. In de casus Prinsenpoort werd het proces met de wijk niet door de gemeente georganiseerd maar door de projectontwikkelaar en met inzet van specialistische ondersteuning. De gemeente trad op als begeleider en facilitator - degene die het proces mede mogelijk maakte. Er was niet echt sprake van klachten maar toen tijdens het proces bleek dat de burgers méér wilden hebben dan dat de gemeente voor mogelijk had gehouden en in oorspronkelijke voorwaarden had aangegeven werd het proces wel formeler. De ervaringen in Prinsenpoort hebben niet geleid tot het aanpassen van het beleid om te werken met Beginspraak.

In de casus wijkplatforms wordt het proces standaard georganiseerd. Sinds 2006 is er een vastomlijnde werkwijze per wijk. De verwachtingen van de burgers worden niet duidelijk gestuurd en de indruk wordt gewekt dat in het wijkplatform over alle wijkaangelegenheden gesproken kan worden. Nieuwe ontwikkelingen als het invoeren van het servicetelefoonnummer 14038 hebben duidelijk effect op het wijkplatform. Vragen die voorheen aangedragen konden worden in de bijeenkomst worden nu direct doorverwezen naar dat telefoonnummer of een formulier. Voor de burger wordt het er daarmee niet hel-

⁵ Publicatie 2009. Onderzoek onder 10.000 inwoners - een bredere populatie dan alleen het burgerpanel. De uitspraken en de statistieken in dit onderzoek zijn dus gebaseerd zijn op meningen van burgers.

derder op. Waarvoor dient het wijkplatform dan (nog) wel? De formele werkwijze van de wijkplatforms is niet gewijzigd.

De laatste onderzoeksvraag ging over de middelen: “Welke middelen worden voor de dialogen ingezet?” Ook deze vraag beantwoorden wij per casus. In Prinsenpoort beperkte de inzet van de gemeente zich tot het aangeven van kaders, het aanreiken van de werkwijze van Beginspraak en de inbreng van capaciteit in het proces. Dat houdt in dat er uren ingezet werden vanuit verschillende afdelingen om het planproces te ondersteunen. Het gaat dan specifiek om advies bij (het aanvragen van) vergunningen, aanwezigheid bij bijeenkomsten, agendering en behandeling op het wijkplatform, het doorrekenen van alternatieven, het overleg voeren met de projectontwikkelaar en het communiceren over stappen en uitkomsten. De gemeente registreert hoeveel uren direct ingezet zijn in het herontwikkelingstraject. Het is mogelijk dat door de inzet van de projectontwikkelaar en de door hen ingehuurd procesorganisator (Community Planning) de gemeente mogelijk minder uren heeft hoeven inzetten dan nodig geweest zou zijn in een vergelijkbaar project waar zij zelf de regie zou voeren. Het is dus niet eenvoudig te beoordelen of de inzet in uren van de gemeente nu hoog, laag of gemiddeld voor een dergelijk proces is.

In de casus wijkplatforms worden per wijk per jaar 2 bijeenkomsten georganiseerd. Dit vergt inzet van de wijkmanager, de wijkwethouder, de wijkbeheerder en andere ambtenaren uit verschillende eenheden. Die inzet is afhankelijk van de agendering. Buiten de gemeente leveren instanties als woningcorporaties, de politie, zorg- en welzijnsinstellingen e.d. ook hun bijdrage in aanwezigheid, advies en uitwerking. De wijkplatforms worden, verschillend per wijk, ondersteund door de inzet van communicatiemedewerkers en –middelen. Publicaties en uitnodigingen worden verspreid in de media, in persoonlijke uitnodigingen en op internet. Voor het organiseren van bijeenkomsten worden ruimtes gehuurd en er wordt koffie/thee geserveerd. Er is geen totaaloverzicht van welke kosten de gemeente heeft gemaakt van de organisatie van alle wijkplatforms per jaar in Zwolle.

De beantwoording van deze vragen is tot stand gekomen op basis van vier bevindingen. Deze vier lichten wij hierna toe.

1. De gemeente is er in geslaagd het model Beginspraak voor een groot deel van het planproces in de casus Prinsenpoort te realiseren, omdat het instrument Community Planning gebaseerd is op dezelfde uitgangspunten. Community Planning in Prinsenpoort is uiteindelijk succesvol verlopen maar in het proces met de wijk georganiseerd en gefinancierd door een projectontwikkelaar en ‘mede mogelijk gemaakt’ door de gemeente. Het instrument is gericht op en exclusief ingezet voor een stedebouwkundige ontwikkeling. Het is de vraag of de methode toepasbaar is op andere gemeentelijke beleidsterreinen.

Over Beginspraak is een nota opgesteld. Community Planning gaat uit van dezelfde wens om de burger vanaf het begin bij een planproces te betrekken. En in de praktijk is inderdaad vooraf duidelijk gecommuniceerd richting de bewoners aan welke voorwaarden het ontwerp van de wijk moest voldoen. Binnen deze voorwaarden konden burgers de wijk ontwerpen en stond de gemeente open voor inbreng.

In de casus Prinsenpoort werkte het beleidsinstrument, hoewel niet primair door toedoen van de gemeente. In deze casus heeft het extern bureau via diverse methodes burgers attent gemaakt op het ontwerpfestival en hen aangespoord tot deelname. Het actief benaderen van de bewoners heeft geleid tot een zeer diverse bewonersgroep die heeft deelgenomen aan het festival. Het managen van verwachtingen is hierin de sleutel tot succes ofwel, zoals een van de organisatoren het uitdrukte, *“het venijn zit in de start”*.

De projectontwikkelaar stelde voor om externe begeleiding in te huren voor het interactieve planproces en financierde die begeleiding. De gemeente stelde mensen en expertise/hulp bij de procedures beschikbaar.

Het betrekken van de burgers bij de herontwikkeling van het Veeralleekwartier is een doordacht proces waarin communicatie een duidelijke plaats heeft gekregen. Bouwfonds en de gemeente Zwolle besluiten bewust bewoners vroegtijdig bij betrekken, zodat ze niet op dichtgetimmerde voorstellen hoeven te reageren, maar vanaf het begin kunnen meedenken en meepraten. Het ontwerpfestival dat voor bewoners georganiseerd wordt is goed bezocht en wordt goed beoordeeld door burgers. Het is niettemin een kostbaar proces dat in dit geval met externe financiering tot stand is gekomen. Het doelmatig inzetten van dit instrument bij andere trajecten van de gemeente is daarom zeer de vraag.

2. Communicatie, interactie en onderling begrip zijn belangrijke onderleggers wanneer Beginspraak gehanteerd wordt. Vertegenwoordigers van de gemeente kunnen in een rollenconflict terecht komen wanneer zij ook financiële en/of formele kaders moeten handhaven. Beginspraak werkt bovendien niet goed als een wens van de bewoners niet aansluit bij de wensen van de gemeente.

De gemeente geeft in het plan Beginspraak in Zwolle aan dat beginspraak een grondhouding betreft, een werkwijze die de gemeente uitdraagt bij de ontwikkeling en uitwerking van alle maatschappelijke plannen of vraagstukken. In beide casussen heeft de Rkc echter kunnen constateren dat er tijdens de dialoog met de burger niet consequent wordt vastgehouden aan de grondhouding van Beginspraak.

De methode die in Prinsenpoort is toegepast in Community Planning. Dit is een methode die ontstaan is in de jaren '70 in Engeland. Gedachte achter de methode is dat iedereen verstand heeft van wonen. Community Planning gaat uit van de wens om de burger vanaf het begin bij een planproces te betrekken.

Tijdens het Prinsenpoort festival was een extern bureau de regisseur van het festival. De gemeente en de projectontwikkelaar hebben capaciteit geleverd voor de begeleiding van de workshops. Communicatie, interactie en onderling begrip zijn van belang tijdens de workshops, zo gaf het extern bureau aan. De insteek van de workshops vroeg vooral aan de kant van de gemeente een aanpassing in het denken en handelen.

De Rkc constateert dat zowel de gemeente, de ontwikkelaar als de bewoners tevreden zijn over de ontwikkeling van Prinsenpoort. Echter, op het moment dat er aan het einde van het proces de wensen van de burgers niet geheel meer aansluiten op de uitgangspunten van de gemeente wordt het model Beginspraak volgens de bewoners en de ontwikkelaar door de gemeente losgelaten. De bewoners wilden namelijk een derde ontslui-

tingsweg en dit voldeed niet aan de financiële kaders van de gemeente. Voor bewoners was dit niettemin een zwaarwegend punt. De gemeente heeft hierin moeizaam bewogen maar is uiteindelijk meegegaan, dankzij een inbreng vanuit de projectontwikkelaar. Het proces ten aanzien van de wens van de bewoners een derde ontsluitingsweg aan te leggen was veel minder doorzichtig dan het proces om te komen tot een ontwerp voor de wijk. Burgers worden hier minder duidelijk actief in betrokken en er worden veel schriftelijke stukken geproduceerd. Ook wordt er door de gemeente verzocht om schriftelijk te reageren in plaats van dat zij de dialoog aangaan. Het wijkplatform werd en wordt nog steeds gebruikt voor de mondelinge communicatie vanuit de gemeente richting de bewoners van het Veeralleekwartier.

3. De gemeente heeft in de loop der tijd het doel en de werkwijze van de wijkplatforms gewijzigd. De laatste jaren is in de wijkgerichte aanpak meer verantwoordelijkheid bij de burgers terecht gekomen. Hierbij is het volgens de gemeente belangrijk duidelijk te communiceren over de rol en taken van de gemeente. De gemeente heeft (gewijzigd) doel en werkwijze echter niet concreet gecommuniceerd richting haar burgers, waardoor de rolverdeling tussen burger en gemeente ten aanzien van de wijkplatforms onduidelijk is. Door het terugbrengen van de frequentie van de wijkplatforms kunnen de oorspronkelijke uitgangspunten, te weten werken vanuit Beginspraak en een 'thermometer' functie vervullen niet meer gehandhaafd worden. Bovendien zorgen ontwikkeling van nieuwe diensten (het servicetelefoonnummer 14038, digitale diensten via internet) ervoor dat de uitgangspunten van de Wijkplatforms niet meer kloppen.

Over de uitgangspunten en werking van de wijkplatforms heeft de gemeente niet duidelijk gecommuniceerd. Hier is ook geen actief beleid op gevoerd door de gemeente, zo wordt aangegeven tijdens de interviews. Doordat de gemeente niet concreet communiceert richting haar burgers omtrent de bedoelingen van het wijkplatform, hebben bewoners hier andere gedachten bij. Waar de gemeente bij de wijkplatforms uitgaat van meeweten, meedenken en meedoen geven diverse burgers aan dat wijkplatforms bedoeld zijn voor meebeslissen. De verschillende zienswijzen leiden bij de wijkplatforms tot onvrede bij deelnemende burgers.

De meeste door de Rkc geïnterviewde bewoners ervaren geen 'gehoor' bij het wijkplatform. Dat vergt meer dan eenmaal per half jaar overleg. De wijkplatforms zijn in 2006 ingekrompen door bezuiniging, de frequentie is sterk afgenomen. Dit maakt het lastig om onderwerpen mee te nemen naar een volgend wijkplatform en voor goede terugkoppeling richting bewoners te zorgen. Het beleidsdocument geeft aan dat het doel van een wijkplatform primair een ontmoeting met de bewoners is om te weten wat er speelt in de wijk (thermometer) en secundair de betrokkenheid van de wijkbewoner te vergroten (meedenken en meedoen). Het wijkplatform is volgens de gemeente geen instrument voor meebeslissen. Het wijkplatform biedt de mogelijkheid voor de gemeente om conceptplannen aan burgers voor te leggen om hen te laten meedenken over mogelijke alternatieven. Bezoekers van het wijkplatform geven aan dat de gemeente te weinig om de inbreng van de bezoekers vraagt en te veel informatie verstrekt. De aspecten meeweten en meedoen lijken bij de wijkplatforms naar de achtergrond te zijn verdwenen, waardoor al-

leen het uitgangspunt meeweten overeind blijft. Hierdoor lijkt het wijkplatform in toenemende mate meer op een monoloog vanuit de gemeente, dan op een georganiseerde dialoog tussen gemeente en burger.

De uitkomst van het communicatieonderzoek 2009 van de gemeente zelf komt overeen met onze bevinding dat de Zwollenaren die aangeven niet tevreden te zijn over het platform dit wijten aan: te veel overdracht van standpunten van gemeente, niet luisteren/te weinig aandacht voor opinies van wijkbewoners; niet duidelijk wat er met je inbreng gebeurt; agenda te vol; frequentie is te laag; er wordt veel gepraat en weinig gedaan.

Als de Rkc de uitkomsten van het specifieke onderzoek wijkplatforms vergelijkt met het communicatieonderzoek 2009 valt op dat er een positievere toon aangeslagen wordt in het communicatieonderzoek. In dit laatste onderzoek wordt gesteld dat 87% tevreden is, maar in het specifieke onderzoek lijkt de verhouding tevreden-ontevreden eerder 60%-40% te zijn.

In de uitgangspunten van de Wijkplatforms staat vermeld dat er gesproken kan worden over de leefbaarheid, veiligheid, netheid e.d. Nu wordt voor dit soort onderwerpen direct verwezen naar het servicetelefoonnummer.

4. De 'praktische' werking van de Wijkplatforms is afhankelijk van (a) de (demografische) karakteristieken van een wijk, (b) de mate waarin zich actuele ontwikkelingen in de betreffende wijk voordoen en (c) de manier waarop de gemeente omgaat met informatieverstrekking.

De participatie (bezoekers wijkplatform/aantal inwoners in de wijk) per wijk verschilt aanzienlijk, met name in de twee wijken waarin de casus onderzocht is. Respondenten geven aan vooral naar het platform te komen als er interessante onderwerpen spelen die direct raken aan de leefbaarheid in hun straat/wijk.

De opkomst bij de wijkplatforms is de afgelopen jaren sterk afgenomen en de wijkplatforms worden over het algemeen door hetzelfde groepje bewoners bezocht. Ondanks herhaalde pogingen vanuit de gemeente om het wijkplatform nieuw leven in te blazen en bewoners te bewegen tot actief burgerschap, is dit tot op heden niet geslaagd. In hoeverre de gemeente ook actief heeft geprobeerd om burgers te betrekken die niet bekend zijn met het wijkplatform door verschillende communicatiemiddelen in te zetten heeft de Rkc niet vast kunnen stellen.

BIJLAGE 1

OPDRACHT EN ONDERZOEKSVRAGEN

OPDRACHT EN ONDERZOEKSVRAGEN

Opdracht

Onderzoek hoe de gemeente Zwolle omgaat met de door zichzelf georganiseerde dialogen tussen de gemeente en de burger.

Deze opdracht is in de volgende onderzoeksvragen uitgewerkt:

- Welke verwachtingen hebben burgers en de gemeente van de dialogen?
- Hoe is het proces georganiseerd: hoe verloopt de uitvoering en hoe wordt omgegaan met de verwachtingen, eventuele klachten, nieuwe (technologische) ontwikkelingen en andere ervaringen om het beleid dan wel het proces aan te passen?
- Welke middelen worden voor de dialogen ingezet?

Casus wijkplatforms

Voorafgaand aan wijkplatform

1. Bent u een reguliere bezoeker van het wijkplatform? Zo ja, waarom en hoe vaak? Zo nee, waarom niet?
2. Hoe bent u op de hoogte gesteld van het wijkplatform vanavond? Per post, Peperbus, internet etc.
3. Wat is de reden van uw bezoek aan het wijkplatform vanavond? (Staat er bijvoorbeeld een bepaald onderwerp op de agenda waar men interesse in heeft?)
4. Wat verwacht u vanavond te horen?
5. Wilt u zelf ook gesprekspunten inbrengen vanavond?
6. In de uitnodiging voor de bijeenkomst wordt aangeboden voorafgaand aan de bijeenkomst een persoonlijke afspraak met de wethouder te kunnen maken. Wilt u van deze mogelijkheid gebruik (gaan) maken? Waarom wel of niet?
7. Wat wil de gemeente volgens u bereiken met het wijkplatform, wat is het doel van het wijkplatform?
8. Op basis van welke informatie denkt u dat?
9. Bereikt de gemeente dit doel? Waarom wel of niet?

Na afloop van wijkplatform

10. Vond u het een geslaagde bijeenkomst? Waarom wel of niet?
11. Zijn uw verwachtingen ten aanzien van de bijeenkomst vanavond uitgekomen?
12. Zijn er ook zaken besproken die u niet verwacht had?
13. Was er in uw beleving voldoende ruimte om in gesprek te gaan met de gemeente?
14. Heeft u voldoende ruimte gehad om eventuele gesprekspunten in te brengen?

Casus Prinsenpoort

Algemeen

1. Welke gewenste ontwikkeling wil de gemeente Zwolle bewerkstelligen in Prinsenpoort?
2. Welke rol wil Bouwfonds spelen?
3. Welke (financiële) voorwaarden zijn door verschillende partijen gesteld?
4. Welke problemen waren voorzien (invloed snelweg, milieuzone, ontsluiting, historie, etc.)?

Inzet instrument(en)

5. Wie heeft waarom gekozen voor het instrument van Community Planning?
6. Wie betaalt de inzet van dit instrument en voor hoe lang?
7. Welke verwachtingen hebben de huidige bewoners/participanten, de gemeente en het Bouwfonds en op basis waarvan?
8. Op welke wijze is hierover met en tussen de verschillende partijen gecommuniceerd?
9. Op welke wijze hebben de verschillende partijen hun deelname georganiseerd?
10. Tot in hoeverre heeft de raad invloed op het besluitvormingsproces?
11. Welke knelpunten zijn er tot op heden naar voren gekomen bij de inzet van het instrument?
12. Wat zijn de resultaten; leidt het proces tot breed gedragen voorstellen en 'deelnemerstevredenheid'? Is er een brede vertegenwoordiging van de bewoners aanwezig?
13. Hoe zijn de ervaringen met de gevoerde regie?
14. Worden de instrumenten Beginspraak en Community Planning geëvalueerd?
15. Heeft de toepassing van Community Planning tot een succes/win-win situatie geleid?

Inhoudelijk

16. Is de gewenste ontsluiting van de wijk een struikelblok bij de verdere ontwikkeling?
17. Tot in hoeverre spelen financiële motieven een rol bij uiteindelijke besluitvorming?

BIJLAGE 2
BEGRIPPEN

BEGRIPPEN

Doeltreffendheid (effectiviteit)

Doeltreffendheid met als equivalent de term effectiviteit behelst in essentie de vraag of de doelen van beleid worden gerealiseerd. Het heeft te maken met de mate waarin iets resultaat heeft, tot effecten leidt en nuttig is, met andere woorden of in bestaande behoeften wordt voorzien en of de beoogde effecten bereikt worden.

Doelmatigheid (efficiëntie, efficiency)

Doelmatigheid en efficiëntie zijn termen die equivalenten van elkaar zijn en regelmatig met elkaar verwisseld worden. Efficiency is de Engelse vertaling. Deze termen staan voor de vraag hoe en in welke mate middelen ingezet worden om een bepaald, vooraf gesteld resultaat te bereiken. Daarbij wordt verwacht dat de relatie tussen de ingezette middelen en de gerealiseerde resultaten optimaal is. Doelmatigheid is een relatief begrip en veronderstelt dan ook altijd een vergelijking, op basis waarvan inzicht wordt verkregen in de mate van doelmatigheid.

BIJLAGE 3
DOCUMENTEN

DOCUMENTEN

1. Burgerjaarverslag 2008
2. Verbinding. Leefbaarheid & participatie, afdelingsplan 2009-2010
3. Visie op dienstverlening, 1-9-2006
4. Beleidsplan communicatie, 1-9-2006
5. Communicatieonderzoek 2007
6. Communicatieonderzoek 2009
7. Beginspraak in Zwolle, 9-1-2008
8. Communicatiestrategie dienstverlening, 24-12-2008
9. Beleidsplan klantcontactcentrum, 27-5-2009
10. Startnotitie ABN AMRO 2e versie, 26-1-2007
11. Voorbereidingsbesluit 070507, 10-4-2007
12. OW0704-0283 projectopdracht, 24-4-2007
13. Projectopdracht voormalig ABN AMRO locatie, 24-4-2007
14. Raadsbrief bij projectopdracht ABN AMRO locatie, 15-5-2007
15. Opdracht Wijkanalyse Veerallee, 20-6-2007
16. Nota van uitgangspunten, 1-9-2007
17. Nota van uitgangspunten ABN AMRO, 3-9-2007
18. Open brief woonwatervisie & ABN Veerallee commissie ruimte, 11-11-2007
19. Inbreng Swollwacht tbv commissie ruimte 12 november 2007, 12-11-2007
20. Eindrapport ontwerpestival november 2007, 28-11-2007
21. Stedenbouwkundige schets vm. ABN-AMRO locatie Pr. Bernhardstraat, 3-12-2007
22. Collegevoorstel stedenbouwkundige schets vm. ABN AMRO, 4-12-2007
23. Notitie ontsluiting Prinsenpoort, 25-2-2008
24. Onderzoek wijkontsluiting Veerallee v2, 2-4-2008
25. Memo bij rapportage DHV, 3-4-2008
26. Memo ontsluiting Veeralleekwartier oude ABN Amro locatie, 9-4-2008
27. Memo ontsluiting Veeralleekwartier oude ABN AMRO locatie, 15-4-2008
28. Agenda pfo Cnossen, 21-4-2008
29. Agenda pfo Piek, 21-4-2008
30. Verslag pfo Piek, 21-4-2008
31. Verslag pfo Piek, 11-5-2008
32. PFO tweede ontwerpestival en ontsluiting oude ABN AMRO, 1-9-2008
33. Verslag pfo Cnossen, 1-9-2008
34. Verslag pfo Cnossen, 22-9-2008
35. Presentatie uitkomsten tweede ontwerpestival, 1-10-2008
36. Memo overleg met wijkvereniging over ontsluiting, 13-10-2008

37. Flyer uitkomsten tweede ontwerpestival, 15-10-2008
38. Memo ontsluiting Veeralleekwartier, 21-10-2008
39. Agenda pfo Piek, 27-10-2008
40. Verslag pfo Piek ea, 27-10-2008
41. PFO voorstel ontsluiting Veeralleekwartier, 27-10-2008
42. Reactie wijkvereniging op rapport DHV, 28-10-2008
43. Collegevoorstel extra ontsluiting, 31-10-2008
44. Beeldenboek jan 09-2, 1-11-2008
45. Agenda pfo Piek, 3-11-2008
46. Verslag pfo Piek, 3-11-2008
47. Presentatie Wijkplatform extra ontsluiting, 4-11-2008
48. Verslag wijkplatform Veerallee, 4-11-2008
49. Verslag B&W, 12-11-2008
50. Notitie derde toegangsweg jan 2009, 19-1-2009
51. Ontsluiting via Spoolderparkweg tekening, 28-1-2009
52. PFO voorstel ontsluiting Veeralleekwartier oude ABN AMRO, 8-4-2009
53. Memo stavaza ontsluiting Prinsenpoort, 4-5-2009
54. PFO stavaza ontsluiting Prinsenpoort, 11-5-2009
55. Presentatie Wijkplatform extra ontsluiting 2, 27-5-2009
56. Agenda wijkplatform Veerallee, 27-5-2009
57. Beleidsnota Kansrijk in de wijk, 17-1-2006
58. Bijlage bij beleidsnota; Het wijkplatform in 2006, 17-1-2006
59. Wijkplatform: pimpen, pamperen of over een heel andere boeg? 16-4-2007
60. Wijkgericht werken, onderzoeksresultaten 2007, 17-4-2007
61. Onderzoek wijkgericht werken: de reactie van de wijkmanagers, 26-4-2007
62. Agenda's en verslagen van Wijkplatform Stadshagen en Diezerpoort
63. Checklist wijkplatform quickscanformulier, 14-1-2009
64. Artikel De Stentor; Onvrede in Dieze-Oost na wijkplatform nog groter, 18-6-2009
65. Artikel De Stentor; Dieze-Oost blijft in ongewisse, 22-6-2009
66. Observatie Rondetafelgesprek en wijkplatform Dieze Oost, 24-6-2009
67. Presentatie Het wijkplatform Diezerpoort, 1-7-2009

BIJLAGE 4
INTERVIEWS

INTERVIEWS

Ambtelijke organisatie:

Mevrouw L. Dennenberg

De heer R. IJsselstein

De heer R. Vink

Externen:

De heren Mars en Hellinga, IS Maatwerk

De heer Nes, Bouwfonds

De heer Muller, Wijkvereniging Veerallee

Mevrouw Beukelman, bewoonster Veerallee

BIJLAGE 5

HOOR EN WEDERHOOR DIRECTIE - RKC

HOOR EN WEDERHOOR

Zoals gebruikelijk heeft de directie van de gemeente na afronding van het conceptrapport de tekst voorgelegd gekregen ter controle op de juistheid van de feitelijke inhoud. Mede op basis van de reactie van de directie op het conceptrapport is een afsluitend interview gehouden met de deskundige vanuit de ambtelijke organisatie op het gebied van Beginspraak.

Hierna is in de tabel de reactie van de directie op de tekst van het rapport van onze commissie cursief afgedrukt weergegeven. Wij geven in de corresponderende kolom aan hoe wij omgegaan zijn met de opmerkingen van de directie.

<i>Opmerking</i>	<i>Verwerking Rkc</i>
<p><i>Prinsenpoort: Het rapport stelt: "In het casusonderzoek valt op dat de interactieve planvorming in Prinsenpoort wel gefaciliteerd is door de gemeente maar dat de gemeente niet handelingsverantwoordelijk was. Daarmee kan niet gezegd worden dat Beginspraak vanuit de gemeente effectief werkte." Deze stelling is onjuist. De rekenkamer gaat er vanuit dat Bouwfonds het initiatief heeft genomen tot het ontwerpfestival. In werkelijkheid was dat een gezamenlijk idee. Vanaf het begin heeft de gemeente er op aangedrongen bij dit proces de principes van beginspraak toe te passen. De gemeente is grotendeels wel handelingsverantwoordelijk. De gemeente heeft bijvoorbeeld de Nota van Uitgangspunten vastgesteld, die het kader vormde voor het ontwerpfestival. De gemeente bewaakt die kaders bij de planvorming en de gemeente stelt uiteindelijk het bestemmingsplan vast. Bovendien sluit de gemeente een samenwerkingsovereenkomst met de ontwikkelaar.</i></p>	<p>De gemeente organiseerde een bijeenkomst over Beginspraak waar Bouwfonds aanwezig was. Naar aanleiding van die bijeenkomst hebben Bouwfonds en de gemeente inderdaad gezamenlijk besloten om Beginspraak in een nader te kiezen vorm te gaan toepassen in Prinsenpoort. Het initiatief voor het ontwerpfestival komt van IS Maatwerk, een ingehuurd adviesbureau om Beginspraak in de vorm van Community Planning te gaan toepassen in Zwolle. Uiteindelijk is Prinsenpoort een co-productie geweest tussen projectontwikkelaar en gemeente omdat de gemeente verantwoordelijk is voor het bestemmingsplan. Opvallend was wel dat de respondenten aangaven dat juist vanwege de rol van de gemeente 'op afstand' in het Prinsenpoort-traject deze vorm van Beginspraak een succes geworden is.</p> <p>De passage in het rapport is geherformuleerd waarin de verantwoordelijkheden duidelijker gesteld zijn.</p>
<p><i>Prinsenpoort: Er is sprake geweest van zowel coproductie als cofinanciering. De gemeente heeft het Bouwfonds bewogen tot de gekozen aanpak, daarover geadviseerd, samen het besluit genomen tot het inhuren van een bureau, toen gezamenlijk tot een verdeelsleutel gekomen voor de kosten en samen met medewerkers van Bouwfonds en ISMaatwerk het Ontwerpfestival gehouden.</i></p>	<p>De projectontwikkelaar heeft aangegeven dat zij alle kosten voor het ontwerptraject ('out of pocket') betaald heeft. Dit varieerde van de inhuur van het adviesbureau IS Maatwerk tot de catering en zalen. De gemeente heeft een bijdrage geleverd in uren.</p> <p>Geen wijziging.</p>
<p><i>Prinsenpoort: In het rapport wordt gesteld dat de gemeente de uren die zij besteed heeft niet bijgehouden zou hebben. Dit is onjuist. De uren zijn wel bijgehouden. Daarnaast hebben vele ambtenaren in hun vrije tijd de bijeenkomsten bijgewoond. Overigens is tijdens het interview niet gevraagd naar de uren.</i></p>	<p>De uren zijn inderdaad bijgehouden en ze zijn vertaald naar kostenoverzichten per traject. De opmerking over de 'vele ambtenaren' die in hun vrije tijd bijeenkomsten bijwonen is niet relevant.</p> <p>De passage in het rapport is aangepast.</p>

Opmerking	Verwerking Rkc
<p>Prinsenpoort: <i>In de voetnoot op pagina 9 wordt de opmerking gemaakt dat de vierdeling van communicatieniveaus klaarblijkelijk gebaseerd is op staand beleid. Expliciete bronvermelding van deze vierdeling is echter niet nodig, omdat deze de basis is van elke communicatieopleiding: het is het theoretisch kader.</i></p>	<p>Uit een aanvullend onderzoekje in het BIS van de gemeente blijkt dat er wel een basisdocument over het gebruik van de vierdeling bestaat en dan specifiek in relatie tot interactieve beleidsvorming: "Spelregels voor interactief werken" (B&W voorstel van 5 juli 2004, vastgesteld in het college op 24 augustus 2004).</p> <p>Geen wijziging.</p>
<p>Prinsenpoort: <i>In bijlage 1 staan de opdracht en onderzoeksvragen. Hierin worden wel de vragen beschreven ten aanzien van de casus wijkplatforms, maar ten aanzien van beginspraak Prinsenpoort ontbreken die.</i></p>	<p>Aangezien de vragen voor Prinsenpoort in debatvorm gesteld werden is met een vragenlijst gewerkt die niet geheel behandeld is.</p> <p>Niettemin kan en zal deze vragenlijst in de bijlage weergegeven worden.</p>
<p>Prinsenpoort: <i>R. Vink is niet geïnterviewd voor dit rapport. Hem is alleen gevraagd naar de vierdeling van de communicatieniveaus en om een aantal documenten aan te leveren. Hij heeft geen vragen beantwoord over een van de onderzoekcases.</i></p>	<p>Blijkbaar is er te discussiëren over wat precies een interview is. De heer Vink is telefonisch een aantal vragen gesteld die meer duidelijkheid moesten geven op een aantal punten in beide casussen. Het lijkt de Rekenkamercommissie juist en volledig om dat te vermelden. De vragen hadden betrekking op de doelstelling van ons onderzoek: dialogen in Zwolle.</p> <p>Geen wijziging.</p>
<p>Prinsenpoort: <i>In het rapport wordt gesteld dat beginspraak niet werkt als wens van de bewoners niet aansluit bij de wensen van de gemeente. Deze stelling is onjuist. Het doel van beginspraak is niet om wensen van bewoners te trechteren tot wensen die de gemeente wenselijk acht. Het doel is om een gezamenlijk proces door te maken, waarbij de randvoorwaarden bekend zijn. Meningsverschillen kunnen naast elkaar blijven bestaan. Het college hakt uiteindelijk de knoop door met in achtneming van alle meningen en informatie. Het proces beginspraak kan een succes zijn, zonder dat iedereen dezelfde conclusies deelt.</i></p>	<p>Volgens de notitie "Beginspraak in Zwolle" (9 januari 2008) is Beginspraak "de Zwolse term voor het toepassen van interactieve planvorming in een vroegtijdig stadium van het planproces". Interactieve planvorming betekent volgens die notitie: "de gemeente (of ontwikkelaar) betreft doelgroepen bij het opstellen of invullen van ruimtelijke of maatschappelijke plannen. Dit gebeurt door meedenken, meedoen of meebeslissen". De gemeente ontkent dat de burgers mochten meebeslissen in Prinsenpoort, maar de geraadpleegde bewoners hadden wel degelijk het idee dat ze mochten meebeslissen over de inrichting van de wijk en de ontsluiting. Ook de projectontwikkelaar geeft aan dat de bewoners mochten meebeslissen binnen de randvoorwaarden van (a) een bepaald aantal woningen, (b) een bepaald aantal kantoren en (c) een sluitende grondexploitatie. Hetzij waren dan de randvoorwaarden niet duidelijk (genoeg) gemaakt, hetzij werkte de methode niet volledig. Resultaat voor de burgers was dat zij merkten dat hun wensen niet aansloten bij de wensen van de gemeente. Het proces daarna werd als formeler ervaren door de burgers en verliep niet meer volgens de 'spelregels'.</p> <p>De tekst in het rapport is iets aangepast.</p>

<i>Opmerking</i>	<i>Verwerking Rkc</i>
Prinsenpoort: De directie geeft een schets over het doorlopen proces over de extra toegangsweg.	De visie van de directie is omwille van de leesbaarheid licht aangepast en als voetnoot toegevoegd in het rapport als wederhoor.
Wijkplatforms: <i>In het rapport wordt gesteld dat mensen voor klachten niet meer bij het wijkplatform terecht kunnen en worden doorverwezen naar het nummer 14038. Dit is onjuist. Tijdens het wijkplatform worden alle klachten opgeschreven en meegenomen. Daarnaast wordt de mensen verteld dat het voortaan verstandiger is om het nummer 14038 te bellen als er een klacht is. Op die manier kan een klacht gelijk worden afgehandeld en hoeft deze niet een half jaar te blijven liggen tot er weer een wijkplatform is. Dit beleid past in een betere dienstverlening.</i>	De Rkc is er getuige van geweest dat meldingen van klachten direct als replek het telefoonnummer 14038 krijgen. Buiten de vergadering om zijn er inderdaad klachtenkaarten beschikbaar. Geen wijziging.
Wijkplatforms: <i>In het rapport wordt gesproken over een intern ambtelijk onderzoek naar de wijkplatforms. Zo'n onderzoek is er niet. Wel heeft de eenheid Wijkzaken gekeken welke praktische aanpassingen en verbeteracties er zijn om het wijkplatform aantrekkelijker te maken en de opkomst te verhogen. Evaluatie van de verbeteracties vindt plaats tussen de wijkmanagers.</i>	Er zijn twee ambtelijke onderzoeken gedaan naar wijkplatforms in de zin van communicatie-instrumenten. Een nulmeting in 2007 en een één-meting in 2009. Geen wijziging.
Wijkplatforms: <i>In het rapport worden citaten weergegeven van het buurt voor buurtonderzoek. Uit het rapport blijkt niet duidelijk dat de uitspraken en de statistieken in dat onderzoek gebaseerd zijn op meningen van burgers.</i>	Deze toelichting op het buurt-voor-buurtonderzoek wordt toegevoegd in de tekst van het Rkc-rapport.