

---

# Relatie Rotterdamse gemeenteraad en haar burger

Drie soorten burgercontacten onderzocht: de burgerbrief, het inspreken in een commissie en het burgerinitiatief

---

*Afstudeerscriptie*

Erasmus Universiteit Rotterdam

Faculteit Sociale Wetenschappen

Opleiding Bestuurskunde, Master Beleid en Politiek

*Auteur*

K.G. van Schaik

309224

Januari 2009

Eerste begeleider: **Dr. A.E. Edwards**

Tweede lezer: **Dr. H.H.F.M. Daemen**

## Voorwoord

Het schrijven van een scriptie benader ik als student vanuit twee verschillende kanten: enerzijds als afsluiting van de opleiding en anderzijds als het begin van een nieuwe fase. Het is gedaan met de boeken, de collegebanken, tentamens en opdrachten. Vaarwel studentenleven. Het is tijd om mijn vaardigheden in de praktijk tot uiting te brengen. Ik hoor het mezelf nog zeggen: ik kan niet wachten tot ik ben afgestudeerd en eindelijk kan gaan werken. En nu het zover is, vind ik het stiekem toch eng. Het onbezorgde leventje als student zit er voor mij nu dan toch echt op en het is tijd om de 'echte wereld' te betreden en te beginnen aan mijn carrière. Want daar doen we het studeren toch uiteindelijk allemaal voor; om onze kansen op de arbeidsmarkt te vergroten en een zo mooi mogelijk loopbaan te realiseren. Ik mag hopen dat ook voor mij een mooie carrière ligt te wachten.

Ik wil een aantal mensen bedanken. Allereerst de griffier van Rotterdam, drs. Karin Handstede, die mij een stage bod op de griffie van de gemeente Rotterdam en mij deze afstudeeropdracht heeft gegeven. Verder wil ik alle mensen van de griffie bedanken voor hun hulp en belangstelling gedurende de stage. Ook wil ik graag de raadsleden van de gemeente Rotterdam bedanken die tijd voor mij hebben vrijgemaakt zodat ik naar hun mening en optiek kon vragen. Door de gesprekken ben ik op wegen terecht gekomen waar ik anders niet zo gauw was gaan zoeken. Ook wil ik de toenmalige burgemeester van Rotterdam, de heer Opstelten, in het bijzonder bedanken voor zijn tijd en belangstelling gedurende het interview. Mijn grootste dank gaat uit naar de burgers van Rotterdam zelf, de respondenten die de tijd hebben genomen om de toegestuurde enquête in te vullen en terug te sturen. Dankzij hen heb ik het onderzoek kunnen uitvoeren. De heer Edwards wil ik bedanken voor zijn begeleiding. Dankzij zijn feedback en kritische houding is de scriptie geworden zoals die er nu ligt. Ten slotte wil ik uit mijn persoonlijke leefomgeving allereerst mijn ouders bedanken voor hun steun. Ook wil ik vrienden en collega's bedanken voor hun vertrouwen, belangstelling en steun.

Kim van Schaik

Rotterdam, december 2008

## Inhoudsopgave

### DEEL I Inleidend deel

---

<b>Hoofdstuk 1</b>	<b>Probleemstelling</b>	<b>7</b>
1.1	Doelstelling van het onderzoek	7
1.2	Centrale onderzoeksvraag en deelvragen	7
1.3	Methode van het onderzoek	8
1.4	Opbouw van het onderzoek	9
<b>Hoofdstuk 2</b>	<b>Achtergrondinformatie</b>	<b>10</b>
2.1	Veranderde relatie tussen burger en politiek	10
2.2	De gemeenteraad	11
2.2.1	<i>De gemeenteraad in het algemeen</i>	11
2.2.2	<i>De gemeenteraad van Rotterdam</i>	11
2.3	Dualisme	12
2.4	Griffier en de griffie	13
2.4.1	<i>Commissies in de gemeente Rotterdam</i>	13
2.5	Burgercontacten	14
2.5.1	<i>Het burgerinitiatief</i>	14
2.5.2	<i>Het inspreken in een commissie</i>	15
2.5.3	<i>De burgerbrief</i>	16
2.6	Kwaliteit van contacten tussen gemeenteraad en burgers	16
2.6.1	<i>Kwaliteitspunten burgerbrief</i>	17
2.6.2	<i>Kwaliteitspunten inspreken in een commissie</i>	18
2.6.3	<i>Kwaliteitspunten burgerinitiatief</i>	18

### DEEL II Theoretisch deel

---

<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>Theoretische benaderingen</b>	<b>20</b>
3.1	Relatie tot de probleemstelling	20
3.2	Systeemtheorie van Easton	21
3.3	Visies op democratie en rollen van burgers en bestuur	22
3.3.1	<i>Definiëring visies op democratie</i>	22
3.3.2	<i>Definiëring visies op rollen van burgers</i>	23
3.3.3	<i>De kiezer</i>	24
3.4	Participatieladder	25
3.5	Conceptueel model	27

<b>Hoofdstuk 4</b>	<b>Operationalisatie en methodologie</b>	<b>29</b>
4.1	Operationalisering systeemtheorie Easton	29
4.2	Operationalisering participatieladder	30
4.3	Operationalisering kwaliteit van contacten tussen gemeenteraad en burgers	33
4.4	Geoperationaliseerd conceptueel model	34
4.5	Methodologische verantwoording	36

### DEEL III Empirisch deel

---

<b>Hoofdstuk 5</b>	<b>Analyse</b>	<b>39</b>
5.1	Analyse kwaliteitspunten per soort burgercontact	39
5.1.1	<i>Analyse burgerbrief</i>	40
5.1.2	<i>Analyse inspreken in een commissie</i>	42
5.1.3	<i>Analyse burgerinitiatief</i>	43
5.2	Analyse systeemtheorie Easton	44
5.3	Analyse beoordeling burgercontacten	45
5.3.1	<i>Beoordeling burgerbrief</i>	45
5.3.2	<i>Beoordeling inspreken in een commissie</i>	47
5.3.3	<i>Beoordeling burgerinitiatief</i>	48
5.4	Interviews met raadsleden en burgemeester Opstelten	49
5.5	Analyse aan de hand van het conceptueel model	52

### DEEL VI Concluderend deel

---

<b>Hoofdstuk 6</b>	<b>Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>54</b>
6.1	Conclusies op de deelvragen	55
6.2	Conclusie op de centrale onderzoeksvraag	58
6.3	Aanbevelingen	59

<b>Geraadpleegde literatuur</b>	<b>60</b>
---------------------------------	-----------

### Bijlagen A tot en G

Bijlage A	Overzicht met gebruikte figuren	64
Bijlage B	Lijst met geïnterviewde personen	65
Bijlage C	Interviewvragen gemeenteraadsleden	66
Bijlage D	Interviewverslagen gemeenteraadsleden	68
Bijlage E	Interviewvragen burgemeester Ivo Opstelten	81
Bijlage F	Interviewverslag burgemeester Ivo Opstelten	82
Bijlage G	Enquêtes aan de burgers	83

---

DEEL I                      Inleidend deel

---

## Hoofdstuk 1                      Probleemstelling

---

De burger in Rotterdam heeft een aantal instrumenten tot haar beschikking om invloed te kunnen uitoefenen in de Rotterdamse politiek. Deze instrumenten zijn onder andere het schrijven van een brief aan één van de raadscommissies, de gemeenteraad of aan de fracties in de raad, het indienen van een burgerinitiatief om zo een voorstel op de agenda van de raad te krijgen en het inspreken in een commissie om vragen en problemen in de raadscommissies voor te leggen (ook wel bekend als het vragenhalfuur). Ook wordt geprobeerd om de kloof tussen burger en politici te verkleinen. Een aantal initiatieven daarvoor zijn de gast van de raad waarbij burgers een kijkje achter de schermen kunnen nemen van het stadhuis, de mogelijkheid om raadsvergaderingen bij te wonen vanaf de publieke tribune en ten slotte de laatste aanwinst om de kloof tussen burger en politici te verkleinen, namelijk het live kunnen volgen van raadsvergaderingen via het internet. In het onderzoek worden de eerste drie instrumenten bestudeerd, dus het burgerinitiatief, de burgerbrief en het inspreken in de commissies. Hiervoor is gekozen omdat de griffie van Rotterdam een faciliterende rol speelt in deze burgercontacten. Voor het onderzoek wordt gekeken naar hoe de griffie zijn rol vervuld in deze soorten contacten en hoe dit misschien versterkt en verbeterd kan worden. De relatie tussen burger en de Rotterdamse gemeenteraad wordt in dit onderzoek dus alleen belicht vanuit deze drie burgercontacten. Dit probleem is een onderzoek waard omdat ieder middel die de burger gebruikt om in contact te komen met de gemeenteraad op een correcte manier dient te worden behandeld. In dit onderzoek wordt geprobeerd te achterhalen of dit inderdaad het geval blijkt te zijn.

### 1.1                      Doelstelling van het onderzoek

De doelstelling van het onderzoek kan als volgt worden geformuleerd: *het verbeteren van de kwaliteit van de contacten tussen de Rotterdamse burger en de gemeenteraad en hoe de griffie omgaat met drie soorten burgercontacten, te weten het burgerinitiatief, de burgerbrieven en het inspreken in een commissie*. Door het functioneren en de omgang van de griffie en de gemeenteraad met deze burgercontacten in kaart te brengen, zal dit onderzoek leiden tot een inzicht in hoe de relatie tussen gemeenteraad en burger verbeterd kan worden. Gemeenteraadsleden zullen worden gehoord naar hun mening over de contacten. Door ook de kant van de burger te horen, door middel van een enquête, zullen alle relevante actoren voor het onderzoek worden gehoord.

### 1.2                      Centrale onderzoeksvraag en deelvragen

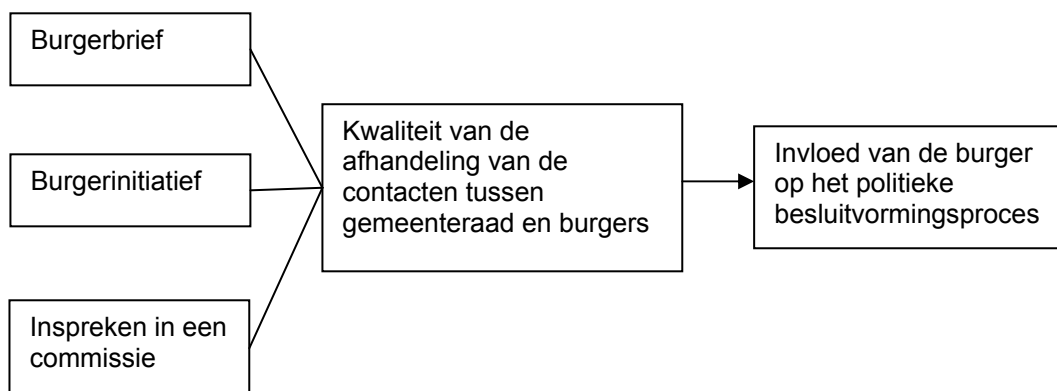
De centrale onderzoeksvraag voor het onderzoek luidt als volgt:

WELKE KWALITEIT HEEFT DE AFHANDELING VAN HET BURGERINITIATIEF, DE BURGERBRIEVEN EN HET INSPREKEN IN EEN COMMISSIE, EN IN HOEVERRE HEEFT DE BURGER DOOR MIDDEL VAN DEZE CONTACTEN INVLOED OP HET POLITIEKE BESLUITVORMINGSPROCES?

Deze centrale onderzoeksvraag is uitgewerkt in de volgende deelvragen:

1. Hoe werken de burgercontacten van de commissies en de gemeenteraad?
2. Wat is de rol van de griffie van Rotterdam in deze soorten burgercontacten?
3. In hoeverre zorgen de drie soorten burgercontacten voor invloed van de burger op het besluitvormingsproces?
4. Hoe waardeert de burger de verschillende burgercontacten?
5. Hoe kan de inzet van de verschillende soorten burgercontacten verder worden verbeterd?

In het onderstaand schema wordt het verband tussen de soorten burgercontacten en de relatie tussen de burger en de gemeenteraad weergegeven. De kwaliteit van de afhandeling van de contacten (het burgerinitiatief, de burgerbrief en het inspreken in een commissie) tussen de gemeenteraad en de burgers is de onafhankelijke variabele en de invloed van de burger op het politieke besluitvormingsproces de afhankelijke variabele.



Figuur 1.1: conceptueel model probleemstelling

### 1.3 Methode van het onderzoek

Gedurende het onderzoek worden meerdere onderzoeksmethoden gebruikt. Allereerst is er desk research verricht om er achter te komen wat er al over het onderwerp bekend is en om meer informatie over het onderwerp te achterhalen. Tijdens de stage had ik daarnaast de mogelijkheid om een aantal raadsleden te interviewen om hun mening over het onderwerp te achterhalen. Samen met de stagebegeleider is een lijst opgesteld met raadsleden die voor het interview in aanmerking kwamen. Van de twee grootste partijen zijn per partij drie raadsleden geïnterviewd en van de kleinere partijen ieder één raadslid. Ook zijn de burgers in het onderzoek opgenomen. De burgers die sinds maart 2006 (aanstelling van de nieuwe gemeenteraad) een brief hebben geschreven, hebben een enquête ontvangen. Hetzelfde geldt voor de burgers die in dezelfde periode hebben ingesproken in een commissie en de burgers die eens een burgerinitiatief hebben ingediend. In de methodologische verantwoording in hoofdstuk vier zal dit uitgebreider naar voren worden gebracht.



#### 1.4 Opbouw van het onderzoek

Het onderzoek is onderverdeeld in vier delen. Dit hoofdstuk en het tweede hoofdstuk vormen het eerste deel van het onderzoek en is het inleidende deel. In het tweede hoofdstuk van de scriptie wordt een inleiding gegeven van enkele belangrijke factoren die een rol spelen in het onderzoek. Zo wordt de veranderde relatie tussen burger en politiek beschreven. De gemeenteraad in het algemeen en de gemeenteraad van Rotterdam komen ook aan bod in dat hoofdstuk. Het begrip dualisme wordt beschreven, omdat door het dualisme de positie van de gemeenteraad veranderd is. De griffier en de griffie hebben ook een belangrijke rol in het onderzoek, omdat zij als het ware een intermediair zijn tussen de burger en de gemeenteraad. Vandaar dat ook dit onderdeel van de gemeente wordt beschreven. Verder wordt er aandacht geschonken aan de burgercontacten die in het onderzoek aan bod komen, namelijk de burgerbrief, het inspreken bij een commissie en het burgerinitiatief. Ten slotte wordt de kwaliteit van contacten tussen gemeenteraad en burgers besproken en worden de kwaliteitspunten per soort burgercontact beschreven. Na dit hoofdstuk begint het tweede deel van het onderzoek, namelijk het theoretisch deel. In het hoofdstuk met de theoretische benaderingen (hoofdstuk 3) worden verschillende theorieën genoemd die van belang zijn voor het onderzoek. Zo wordt allereerst de systeemtheorie van Easton besproken. De visies op democratie en de rollen van burgers en bestuur worden beschreven om daarop een beter beeld te krijgen. Ook komt de participatieladder aan bod in het theoretische gedeelte van het onderzoek. Het hoofdstuk sluit af met een conceptueel model. Na het theoretisch kader volgt de operationalisering. In het hoofdstuk worden de variabelen uit het theoretisch kader geoperationaliseerd. De begrippen worden hierdoor meetbaar gemaakt en kunnen zo in de analyse worden gemeten. Zo wordt de systeemtheorie van Easton geoperationaliseerd evenals de participatieladder. Ook vindt in dit hoofdstuk een operationalisering plaats van de contacten tussen gemeenteraad en burgers. Het conceptueel model uit hoofdstuk drie is in dit hoofdstuk geoperationaliseerd. Het hoofdstuk eindigt met een methodologische verantwoording. Met de analyse van het onderzoek begint het derde deel van het onderzoek, het empirisch deel. In de eerste paragraaf vindt een analyse plaats van de kwaliteitspunten per soort burgercontact. Hier wordt onderzocht aan hoeveel kwaliteitspunten ieder burgercontact voldoet. Vervolgens wordt een analyse gemaakt van de systeemtheorie van Easton. De input, throughput, output en de outcomes van de burgercontacten worden in deze paragraaf bestudeerd. De volgende paragraaf is een analyse van de beoordeling van de burgercontacten. Er worden enkele enquêtes van zowel hoge als lage kwaliteit per soort contact geanalyseerd. Vervolgens volgt een paragraaf met citaten van geïnterviewde gemeenteraadsleden en van de burgemeester van Rotterdam, de heer Ivo Opstelten. Het hoofdstuk eindigt met een analyse aan de hand van het conceptueel model. Het vierde en laatste deel van het onderzoek is het concluderend deel. In het zesde hoofdstuk van het onderzoek worden conclusies en aanbevelingen gegeven op de deelvragen en de centrale onderzoeksvraag.

## Hoofdstuk 2                      Achtergrondinformatie

---

Dit hoofdstuk zal achtergrondinformatie verschaffen over relevante begrippen die in het onderzoek terug komen. In de eerste paragraaf zal de relatie tussen burger en politiek die in de tijd veranderd is worden belicht. Ook wordt er een paragraaf gewijd aan de Rotterdamse gemeenteraad. Het begrip dualisme speelt een belangrijke rol in het onderzoek en zal in de derde paragraaf worden besproken. In de daarop volgende paragraaf zal er informatie worden gegeven over de griffie. In de vijfde paragraaf zal een beschrijving volgen over de burgercontacten die in dit onderzoek van belang zijn. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een paragraaf over de kwaliteitspunten per soort burgercontact.

### 2.1                      **Veranderde relatie tussen burger en politiek**

Dat de maatschappij verandert, is niet nieuw. Deze veranderingen hebben ervoor gezorgd dat de burger anders in de samenleving komt te staan. De samenleving verandert in een sneller tempo dan voorheen. Dit komt door een complex aan factoren die innovatieve ontwikkelingen in de hand hebben gewerkt en gezorgd hebben voor nieuwe economische, maatschappelijke, politieke en sociaal-culturele verhoudingen (Hendriks & Eijsermans, 2004: 13). Enkele factoren die hiervoor hebben gezorgd, zijn onder andere de snelle technologische en multimediale ontwikkelingen, de steeds grotere en nadrukkelijker rol van de media, de relatieve laagdrempeligheid van het onderwijsbestel en de afnemende invloed van religie en zuilen in de samenleving. De burger van nu wil beter op de hoogte worden gehouden van overheidsbeslissingen die hem aangaan, hij wil goede argumenten horen bij het ontwikkelen van plannen en beleid en de burger wil nadrukkelijker zijn stem laten horen (Hendriks & Eijsermans, 2004:13).

Ook de burger is veranderd. De burger van tegenwoordig heeft meer kennis van politiek, weet meer van de maatschappij en is mondiger geworden. Ook wordt er gesproken van een toenemende individualisering van de maatschappij. De Commissie Wallage is van mening dat de individualisering heeft geleid tot een burger die onafhankelijker is van medeburgers en instituties, en de burger heeft een grotere keuzevrijheid afgedwongen doordat hij zich minder snel laat beteugelen door traditionele instituties en gezagsverhoudingen (Hendriks & Eijsermans, 2004:15).

De steeds lagere opkomst bij verkiezingen heeft de overheden en politici duidelijk gemaakt dat het vertrouwen van de burger in de politiek en in het bestuur sterk is afgenomen. De overheid begon in het laatste decennium van de vorige eeuw te beseffen dat zij onvoldoende alert had ingespeeld op de veranderingen in de maatschappij. Dit werd duidelijk door de nog lagere opkomsten bij verkiezingen en door de kritische commentaren in de media. De ontwikkelingen bij de overheid en de burger liepen niet gelijk op en de overheid moest haastig op zoek naar middelen en instrumenten om de ontstane kloof tussen burger en politiek te dichten (Hendriks & Eijsermans, 2004:16).

Er werd steeds meer gekeken naar mogelijkheden van bestuurlijke vernieuwing. Voornamelijk Paars II heeft zich sterk ingezet op het gebied van bestuurlijke vernieuwing, zowel op nationaal als lokaal niveau. Vooral D66 was er van overtuigd dat de bestuurlijke vernieuwingen had nodig waren om het

vertrouwen van de burger terug te winnen. Er werden twee staatscommissies in het leven geroepen, de Commissie Elzinga en de Commissie Wallage. De Commissie Elzinga, voluit Commissie Dualisme en Lokale Democratie genaamd, ontstond om meer duidelijkheid te scheppen en kreeg de opdracht om te onderzoeken wat de mogelijkheden en voorwaarden zijn voor bestuurlijke vernieuwing op lokaal niveau. De Commissie Wallage, ook wel bekend als Commissie Toekomst Overheidscommunicatie, stond onder voorzitterschap van oud-staatssecretaris Wallage. Deze commissie was bedoeld om te onderzoeken in hoeverre de communicatie en voorlichting van overheden nog voldoen aan de eisen van deze tijd en of er voldoende rekening wordt gehouden met de ontwikkelingen in de maatschappij op dit gebied (Hendriks & Eijsermans, 2004:16).

## **2.2 De gemeenteraad**

De bestuurlijke indeling van Nederland bestaat uit drie lagen, namelijk het Rijk, de provincie en de gemeente. Voor de burger is de gemeente het meest zichtbaar. Dit is te verklaren omdat de beslissingen die op lokaal niveau worden genomen de directe leefomgeving van de burgers raken (Neelen, Rutgers et al., 2005:95).

### *2.2.1 De gemeenteraad in het algemeen*

In artikel 125 van de Grondwet staat dat de gemeenteraad het hoogste orgaan is van de gemeente. Hoe groot de raad is, hangt af van het aantal inwoners van de gemeente. Het minimale aantal raadsleden is negen (voor gemeenten met minder dan 3.000 inwoners) en het maximale aantal raadsleden is 45 (met meer dan 200.000 inwoners). Volgens het stelsel van evenredige vertegenwoordiging worden raadsleden voor een periode van vier jaar gekozen (Neelen et al., 2005:96). Het gemeentelijke politiek-bestuurlijke systeem is sinds maart 2002 ingrijpend veranderd, namelijk van een monistisch stelsel naar een dualistisch stelsel. In paragraaf 2.3 zal hier dieper op worden ingegaan.

### *2.2.2 De gemeenteraad van Rotterdam*

De Rotterdamse gemeenteraad heeft 45 zetels. Veel raadsleden hebben ernaast een baan. Het raadswerk neemt gemiddeld 20 uur in de week in beslag. Het aantal vergaderuren is na de verkiezingen van 2006 sterk teruggebracht. Zo krijgen de gemeenteraadsleden de kans om meer te zien en te horen wat er in de stad speelt. Het gebeurt immers op straat en niet binnen in het stadhuis (Wegwijzer gemeenteraad, 2006:8).

De Rotterdamse raad ziet zijn belangrijkste taak als het optreden als volksvertegenwoordiging van de burgers. De raad bepaalt welke onderwerpen op welk moment behandeld moeten worden, stelt de hoofdlijnen van het beleid vast en controleert of het college van B en W de gemaakte afspraken nakomt. Daarnaast stelt de raad de begroting vast, controleert de jaarrekening, maakt verordeningen, bepaalt de hoogte van tarieven en van een aantal belastingen en benoemt de wethouders (Wegwijzer gemeenteraad, 2006:9).

De raad heeft een aantal mogelijkheden om zijn werk goed te kunnen doen. Elk raadslid kan een motie indienen. Dat is een korte verklaring over een onderwerp waarmee een oordeel, wens,

verzoek of opdracht wordt uitgesproken. Ook is er het recht van initiatief. Hiermee kan een raadslid een eigen voorstel in de raad brengen. Met het recht van amendement heeft een raadslid het recht om voorstellen van het college te wijzigen. Door het recht van informatie kan een raadslid mondelinge en schriftelijke vragen stellen die het college moet beantwoorden. Met het recht van interpellatie kan een raadslid aan de raad toestemming vragen voor een debat met een collegelid waarin deze verantwoording af moet leggen over een bepaald beleid. Ten slotte is er het recht van onderzoek. Hiermee kan de raad een diepgaand onderzoek instellen over een bepaald onderwerp (Wegwijzer gemeenteraad, 2006:15).

### 2.3 Dualisme

De verhouding tussen de gemeenteraad en het college van B en W is sinds 2002 sterk veranderd; het is verschoven van een monistisch stelsel naar een dualistisch stelsel. De verhouding tussen twee bestuursorganen is monistisch als de legitimiteit en het bevoegdheidszwaartepunt bij het ene orgaan ligt en het andere orgaan daar een afgeleide van is. Er is bij het monisme dus sprake van onderschikking. Bestuursorganen hebben een dualistische verhouding als ze beide eigen en originele bevoegdheden bezitten (Derksen & Schaap, 2004:51).

Volgens de Commissie Elzinga is een van de oorzaken van de steeds groter wordende kloof tussen burger en bestuur dat voor veel mensen het lokale bestuur ondoorzichtig is geworden. Van de monistische gedachte van Thorbecke is in de praktijk eigenlijk geen sprake meer van in de praktijk, dus waarbij de gemeenteraad het enige beleidsbepalende en tegelijkertijd bestuurlijke orgaan van de gemeente is (Eijsermans & Hendrikx, 2006:16).

Andere hoofdproblemen van het lokaal bestuur die de Commissie Elzinga naar voren bracht zijn (Derksen & Schaap, 2004:54):

- De positie van de politieke partijen in de lokale vertegenwoordigde democratie staat onder druk door bijvoorbeeld de lagere opkomst bij verkiezingen.
- Er bestaat een bestuurlijk overwicht van college over raad; het formele monistisch stelsel blijkt in de praktijk eerder dualistisch te zijn.
- De herkenbaarheid van het lokaal bestuur als forum voor politieke besluitvorming is gering.
- De collegialiteit binnen het college staat onder druk. De wethouders hebben aan gewicht gewonnen, terwijl de coördinerende rol van de burgemeester niet gelijktijdig heeft meegelopen.

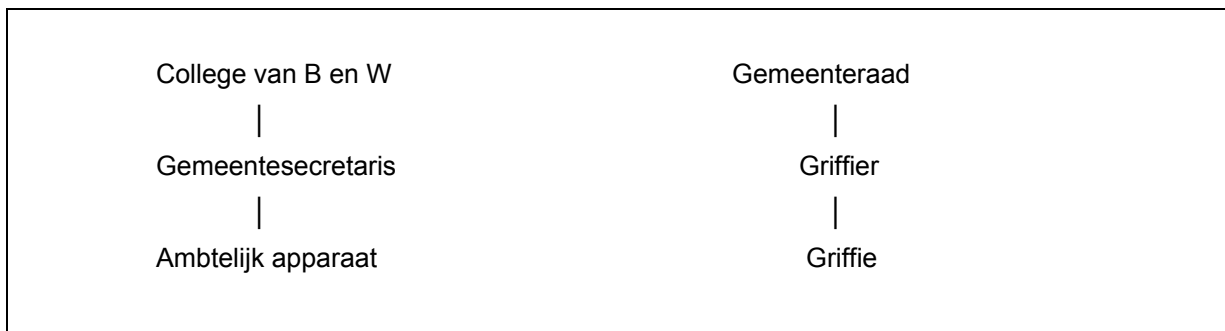
De eindoelen van het dualisme zijn door de Stuurgroep-Leemhuis als volgt omschreven (Eijsermans & Hendrikx, 2006:17):

- herstel van de positie van de gemeenteraad als belangrijkste lokale politieke forum;
- herstel van de volksvertegenwoordigende functie van de gemeenteraad;
- versterking van de herkenbaarheid van het lokale bestuur.

## 2.4 Griffier en de griffie

Sinds 7 maart 2002 is er sprake van dualisme en heeft de gemeenteraad gekozen voor de oprichting van de griffie. De raad heeft recht op een eigen ondersteuning. Bij de Wet dualisering is de benoeming door de raad van zijn griffier tot een verplichting gemaakt. Zoals in art 100, lid 1 staat: *Er is in iedere gemeente een secretaris en een griffier. Het verplicht stellen van een griffier door benoeming is in het duale stelsel een noodzaak. De gedachte achter het dualisme is immers nodig om in het behulpzaam zijn een scheiding te brengen tussen controleur en gecontroleerde* (Brederveld, 2005:202-3). De belangrijkste taak van de griffie is het ondersteunen in brede zin van de gemeenteraad. Door de griffiemedewerkers kunnen de vergaderingen van de raadscommissies en de gemeenteraad in goede banen verlopen. Zij stellen de agenda's voor de procedure- en overlegvergaderingen op samen met de voorzitters en geven advies aan de gemeenteraad, het presidium en de commissies, en de leden. Ook hebben burgers, bedrijven en medewerkers van de gemeente Rotterdam regelmatig contact met de griffie (Handboek raadsleden, 2006:33). De wijze waarop de griffie de gemeenteraad ondersteunt, is per gemeente verschillend (Ellermeijer, 2008:1). De griffie is een platte organisatie. De gemeenteraad benoemt de raadsgriffier en deze staat aan het hoofd van de organisatie. De raadsgriffier is de eerste adviseur van de gemeenteraad (Handboek raadsleden, 2006:33). De griffier en de eventuele griffie wordt benoemd door de gemeenteraad (Neelen et al., 2005:99).

In het onderstaande schema wordt de gemeentelijke organisatie weergegeven.



Figuur 2.1: weergave gemeentelijke organisatie (Neelen et al., 2005:99)

### 2.4.1 Commissies in de gemeente Rotterdam

Er zijn zes commissies aan te wijzen in de gemeente Rotterdam met ieder een commissiegriffier en commissiesecretaris. De commissies zijn (Wegwijzer gemeenteraad, 2006:13):

- Commissie voor Maatschappelijke Ondersteuning, Volksgezondheid en Participatie
- Commissie voor Fysieke Infrastructuur, Buitenruimte en Sport
- Commissie voor Jeugd, Onderwijs en Cultuur
- Commissie voor Economie, Sociale Zaken, Haven, Milieu en Vervoer
- Commissie voor Bestuur, Veiligheid en Middelen
- Commissie tot Onderzoek van de Rekening

In de Commissieverordening is vastgesteld hoe de werkwijze en de samenstelling van de commissies, de taken, bevoegdheden en regels betreffende geheimhouding zijn. In elke commissie zijn raadsleden vertegenwoordigd en de raad dient er zelf zorg voor te dragen dat er een evenwichtige vertegenwoordiging van alle in de raad vertegenwoordigde fracties in de commissies benoemd worden (Handboek raadsleden, 2006:19).

De commissies hebben een aantal instrumenten om haar werkzaamheden te kunnen uitvoeren. Deze zijn (Handboek raadsleden, 2006:20):

- het inwinnen van informatie bij het desbetreffende collegelid en de gemeentelijke diensten die onder zijn portefeuille vallen;
- het vragenhalfuur waar burgers en organisaties vragen kunnen stellen aan de commissie;
- het afleggen van werkbezoeken rond thema's die worden besproken in de commissie;
- het maken van een commissiereis ter oriëntering op aangelegenheden die de commissie aangaan;
- het houden van hoorzittingen en/of rondetafelgesprekken over zaken die de commissie behandelt;
- het raadplegen van externe deskundigen.

## 2.5 Burgercontacten

In het onderzoek worden drie burgercontacten onderzocht, namelijk het burgerinitiatief, de burgerbrief en het inspreken in een commissie. Bij deze contacten met burgers heeft de griffie een faciliterende rol en vandaar dat er voor deze contacten is gekozen om onderzoek naar te doen en de andere soorten burgercontacten buiten beschouwing zijn gebleven.

### 2.5.1 Het burgerinitiatief

In de verordening burgerinitiatief Rotterdam 2005 wordt in artikel 1 lid d het burgerinitiatief als volgt beschreven: *een schriftelijk en gemotiveerd verzoek van ingezetenen aan de raad om te beraadslagen en te besluiten over een door hen geformuleerd voorstel dat betrekking heeft op een gemeentelijke aangelegenheid.* In deze verordening zijn de regels en procedures beschreven waaraan een burgerinitiatief moet voldoen.

Tijdens het VNG-congres zei minister Klaas de Vries op 7 juni 2000 het volgende over het burgerinitiatief:

*“Het burgerinitiatief geeft burgers het recht om zelf direct onderwerpen letterlijk op de politieke agenda te plaatsen en daarmee hun vertegenwoordigers voor een keuze te plaatsen. ... Ik beveel het burgerinitiatief van harte aan bij alle gemeentebestuurders die zich zorgen maken over hun band met de kiezers.”*

Het invoeren van het burgerinitiatief door gemeenten werd sterk aangemoedigd door de minister omdat het er voor zorgt dat de burger een extra middel ter beschikking krijgen om de representatieve democratie te beïnvloeden. Volgens Klaas de Vries vormt het een verbindingsschakel tussen de

representatieve democratie en de participatieve democratie (Vernieuwingsimpuls Dualisme en lokale democratie, 2001:7).

De burger verplicht de raad door het indienen van een initiatief het onderwerp of het voorstel op de agenda te zetten en het te behandelen. De participatie en betrokkenheid van de burger wordt op deze manier vergroot en het geeft de burger de mogelijkheid om direct invloed uit te oefenen op de politieke agenda. Met het indienen van een burgerinitiatief krijgt de burger de mogelijkheid om een nieuw onderwerp of voorstel te agenderen in de gemeenteraad. De raad is vervolgens verplicht om over het onderwerp of voorstel te overleggen, mits het burgerinitiatief aan de gestelde voorwaarden heeft voldaan (Vernieuwingsimpuls Dualisme en lokale democratie, 2001:7). Een grote hoeveelheid regels zou de burger ontmoedigen een burgerinitiatief in te dienen. Belangrijk is dus om te zorgen voor korte lijnen en eenvoudige regels (Vernieuwingsimpuls Dualisme en lokale democratie, 2001:9). De regels die de gemeente Rotterdam hanteert aan het burgerinitiatief zijn beschreven in de verordening burgerinitiatief Rotterdam (2005). Iedereen die ouder is dan veertien jaar en inwoner van Rotterdam mag een burgerinitiatief indienen. Er zijn een aantal onderwerpen waar een burgerinitiatief niet over mag gaan, zoals gemeentelijke procedures, onderwerpen waarover de raad geen beleidsvrijheid heeft, de gemeentelijke organisatie, benoemingen of functioneren van personen, etc. Er zijn drie karakters van het burgerinitiatief, namelijk met een buurtgericht karakter, een wijkgericht karakter en een bovenwijks of stedelijk karakter. Ieder burgerinitiatief, zoals vermeld in artikel 3 van de verordening burgerinitiatief Rotterdam, dient te worden ondersteund door ten minste het volgende aantal ingezetenen van veertien jaar en ouder:

- voor verzoeken met een buurtgericht karakter: 25
- voor verzoeken met een wijkgericht karakter: 50
- voor verzoeken met een bovenwijks of stedelijk karakter: 250

De ondertekening is pas geldig als naast de handtekening ook de naam, het adres en de geboortedatum van de ingezetene worden vermeld.

### 2.5.2 *Het inspreken in een commissie*

In de Commissieverordening 2006 staat hoe een commissie dient te functioneren en hoe de procedures en regels zijn. In artikel 12 van de commissieverordening komt het inspreken in een commissie ter sprake, ook wel bekend als het vragenhalfuur. In artikel 12 lid 1 is vastgesteld dat er voorafgaande aan de behandeling van de agenda een half uur gereserveerd is om ieder de gelegenheid te bieden vragen te stellen aan de commissie. De vragen dienen betrekking te hebben op een punt dat op de agenda staat. Onderwerpen die niet op de agenda voorkomen, dienen een plaats te krijgen in de externe oriëntatie van de desbetreffende commissie. De vragen die een burger wil stellen aan de commissie, dienen uiterlijk twee werkdagen voor de overlegvergadering kort en duidelijk geformuleerd te zijn en schriftelijk bij de voorzitter te worden ingediend (Artikel 12, lid 2). In het derde lid van artikel 12 staat dat de voorzitter van de desbetreffende commissie na overleg met de commissiegriffier bepaalt of de vragensteller wordt toegelaten tot het vragenhalfuur. Voor zover mogelijk worden de vragen in dezelfde overlegvergadering behandeld en beantwoord in de volgorde waarin zij zijn ingediend. De voorzitter kan bepalen van deze volgorde af te wijken. Dit kan als naar



de mening van de voorzitter redenen van overwegend belang aanwezig zijn (Artikel 12, lid 4). In het vijfde lid van artikel 12 staat dat de vragen mondeling zijn beantwoord, de indiener nog kort vragen over hetzelfde onderwerp kan stellen en op een zeer beknopte manier toelichten. In het laatste lid van artikel 12 staat beschreven dat als er vragen niet aan de orde zijn gekomen, deze in de volgende overlegvergadering behandeld zullen worden.

### 2.5.3 De burgerbrief

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties verstaat het volgende onder burgerbrieven:

*“Onder burgerbrieven verstaan we al het (schriftelijk) contact met burgers en bedrijven. Mensen kunnen allerlei redenen hebben om met de overheid te corresponderen. (...) er zijn verschillende soorten categorieën burgerbrieven. Hoewel divers van inhoud, opzet en aanlevering hebben deze brieven gemeen dat ze snel en goed afgehandeld moeten worden. In 1994 is de Algemene wet bestuursrecht (Awb) in werking getreden. Daarin staan eisen voor de behandeling van aanvragen, bezwaarschriften en klachten. De Nationale ombudsman heeft deze eisen aangevuld met antwoordnormen voor de overige categorieën.”*

Op de internet site van de gemeente Rotterdam staat onder de servicenormen wat de regels zijn betreffende de burgerbrief. Er staat dat een burger binnen vijf werkdagen een antwoord of een ontvangstbevestiging op zijn vraag, idee of klacht behoort te krijgen. Uiterlijk binnen vier weken na de eerste reactie ontvangt de burger een antwoord. Als er vertraging dreigt te ontstaan, wordt de burger tijdig geïnformeerd. Burgemeester Opstelten zegt in het Burgerjaarverslag van 2007 het volgende: *“Ik roep alle betrokkenen – de bestuurders, de Bestuursdienst en de uitvoerende diensten – op de aan de leden van het college gerichte klachtbrieven sneller te beantwoorden.”*

## 2.6 Kwaliteit van contacten tussen gemeenteraad en burgers

Zoals eerder aangegeven zijn er veel soorten burgercontacten aan te wijzen. In het onderzoek wordt het aantal contacten beperkt tot de burgerbrief, het inspreken in een commissie en het burgerinitiatief. Dit wordt gedaan omdat de griffie van Rotterdam een faciliterende rol speelt bij deze contacten. Door middel van deze contacten, kan de kwaliteit van contacten tussen gemeenteraad en burger worden beoordeeld.

In onderstaand tabel wordt aangeduid wat er verwacht wordt per burgercontact om de kwaliteit ten goede te komen. Het zijn voornamelijk procedurele punten, waardoor de afhandeling van het contact kan worden bepaald. De kwaliteitspunten zijn op basis van de commissieverordening 2006, de inspraakverordening 2005 en de verordening burgerinitiatief Rotterdam 2005.



<b>Burgerbrief</b>	binnen vijf dagen een antwoord-bevestiging op de brief vanuit de griffie met uitleg van de verdere procedure	binnen vier weken een antwoord op de brief	goede door-begeleiding van de brief vanuit de griffie
<b>Inspreken in een commissie</b>	goede begeleiding van de burger vanuit de griffie (uitleg spelregels, etc.)	contact opnemen met de burger achteraf	effectiviteit van het middel
<b>Burgerinitiatief</b>	binnen de daarvoor aangegeven termijn (twee weken) een beoordeling op het initiatief door de voorzitter van de gemeenteraad	raad dient binnen acht weken na goedkeuring van het initiatief het besluit kenbaar te maken (eventueel kan termijn eenmalig met vier weken worden verlengd)	raad stelt de vertegenwoordigers binnen twee weken na de besluitvorming schriftelijk kennis van haar besluit.

Figuur 2.2: kwaliteitspunten per soort burgercontact

### 2.6.1 *Kwaliteitspunten burgerbrief*

De burgerbrief is er in allerlei soorten en maten. Toch is het van belang dat iedere brief die de gemeente Rotterdam ontvangt, serieus genomen wordt. Een eerste stap in die richting is door een antwoordbevestiging te sturen binnen de daarvoor aangegeven termijn. In de brief wordt vervolgens uitleg gegeven van de verdere procedure en bij wie de brief terecht komt. Dit behoort de griffie te doen. Een ander belangrijk punt is dat het antwoord op de brief niet te lang op zich laat wachten. Ook daarvoor is binnen de gemeente Rotterdam een aangegeven termijn waarin de burger een antwoord op zijn brief dient te ontvangen. Ten slotte is er het kwaliteitspunt dat de brief op een goede manier dient te worden doorbegeleid, wat in feite inhoudt dat de brief terecht komt bij de persoon die over het onderwerp gaat. Ook daarin speelt de griffie een belangrijke rol en dient deze op juiste wijze te worden uitgevoerd.

### 2.6.2 *Kwaliteitspunten inspreken in een commissie*

De commissievergaderingen worden mogelijk gemaakt door de griffie. Zoals eerder aangegeven zijn er zes commissies en iedere commissie heeft zijn eigen commissiegriffier en commissiesecretaris. Het is dus ook vaak het geval dat de griffie de burger uitnodigt om te komen inspreken, bijvoorbeeld aan de hand van een brief die de burger heeft geschreven. Op deze manier kan de burger het probleem voorleggen in de commissievergadering. Een belangrijke taak ligt hier bij de griffie. De burger dient voor de commissievergadering begint, goed geïnformeerd te worden over de spelregels. Wat wordt er van de burger verwacht en wat mag wel en wat niet zijn hierbij belangrijke zaken waarvan de burger op de hoogte gesteld moet worden. Een ander kwaliteitspunt is het achteraf contact opnemen met de burger vanuit de griffie. De notulen van de vergadering dienen te worden opgestuurd naar de burger en ook kan de burger op de hoogte gehouden worden over de verdere gang van de procedure. Ook is het mogelijk dat een commissielid achteraf contact opneemt met de burger. De burger kan bepalen hoe effectief het inspreken in een commissie is. Heeft de burger het gevoel dat er iets is gedaan aan de kwestie waarvoor hij is komen inspreken?

### 2.6.3 *Kwaliteitspunten burgerinitiatief*

Het burgerinitiatief is een vrij nieuw burgercontact in de gemeente Rotterdam. Door middel van het burgerinitiatief verplicht een burger de raad een onderwerp op de politieke agenda te zetten en te behandelen. Wel dient het initiatief aan een aantal regels te voldoen, zoals het verzamelen van handtekeningen. Om het burgerinitiatief niet te ontmoedigen, moet er voor worden gezorgd dat de spelregels eenvoudig zijn. De burger dient wel moeite te doen om een onderwerp op de agenda te krijgen, maar het moet wel realiseerbaar zijn. Zodra de burger het initiatief heeft ingediend, dient er binnen de daarvoor aangegeven termijn worden beoordeeld of het burgerinitiatief voldoet aan de eisen. Als het niet aan de eisen voldoet, dient de griffie uitleg te geven wat er nog aangepast moet worden. Als het wel direct aan de eisen voldoet, geeft de griffie uitleg over de verdere procedure. Om de kwaliteit verder ten goede te komen, is het van belang om de burger verder in het proces te betrekken, zodat het een *burgerinitiatief* blijft.

---

DEEL II                    Theoretisch deel

---

## Hoofdstuk 3 Theoretische benaderingen

---

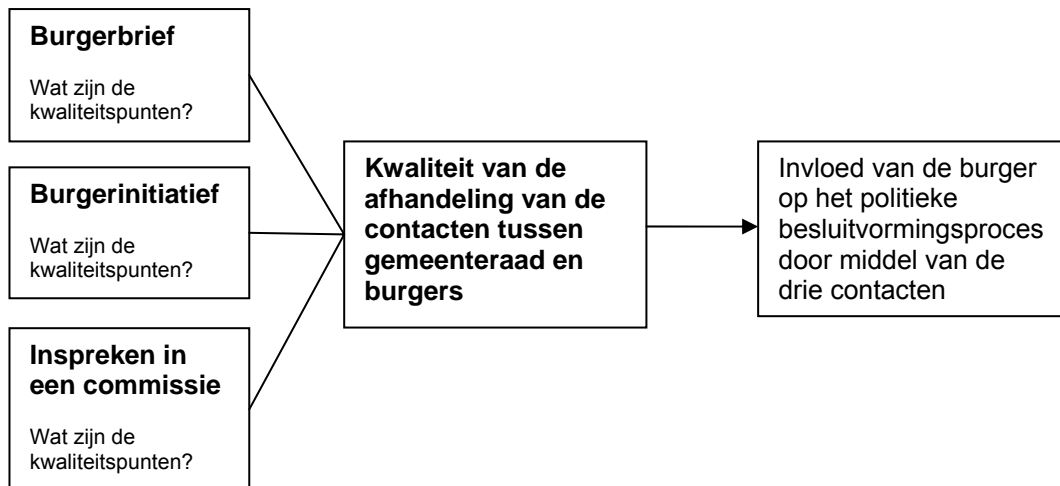
In dit hoofdstuk worden verschillende visies en theorieën besproken. In de eerste paragraaf zal er worden ingegaan wat de relatie is tot de probleemstelling in verhouding tot de theorieën die in dit hoofdstuk worden besproken en wordt er een uitwerking gegeven van het simpele conceptuele model uit het eerste hoofdstuk. De tweede paragraaf komt de systeemtheorie van de Amerikaanse politoloog Easton aan bod. In de derde paragraaf wordt in gegaan op de visies van democratie en rollen van burgers en bestuur. De participatieladder komt in de vierde paragraaf aan de orde. Het hoofdstuk eindigt met een conceptueel model.

### 3.1 Relatie tot de probleemstelling

De doelstelling van het onderzoek luidt zoals eerder aangegeven als volgt:

*“Het verbeteren van de kwaliteit van de contacten tussen de Rotterdamse burger en de gemeenteraad en hoe de griffie omgaat met de drie soorten burgercontacten, te weten het burgerinitiatief, de burgerbrieven en het inspreken in een commissie”.*

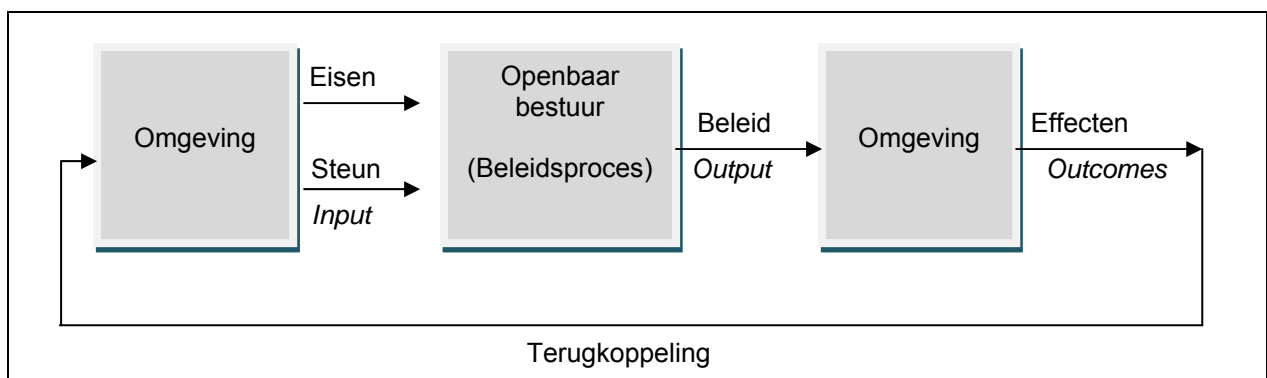
De onafhankelijke variabele, de kwaliteit van de afhandeling van de contacten tussen de gemeenteraad en de burger, staat centraal in het onderzoek. De systeemtheorie van Easton wordt als een belangrijke bron gezien om de onafhankelijke variabele uit te werken. De rollen van burgers en bestuur bepalen in zekere mate hoe de burger zich gedraagt in een bepaald bestuur. Het is van belang voor het onderzoek om dit op te nemen, omdat zo kan worden bepaald met welk gedrag van de burger rekening moet worden gehouden. De participatieladder van Monnikhof en Edelenbos kan eigenlijk niet ontbreken wanneer het gaat om burgerparticipatie. De trede bepaalt op welk niveau er wordt geparticipeerd. Door te weten op welk niveau er wordt geparticipeerd, kan worden verklaard hoe interactief de beleidsvorming is en hoeveel invloed de burger heeft op het beleidsvormingsproces en op de besluitvorming. Voor het onderzoek is het van belang om te bepalen hoeveel invloed de burger heeft om zo te kunnen bepalen in hoeverre de soorten burgercontacten invloedrijk zijn. Onderstaand schema is een uitwerking van het simpele conceptuele model uit hoofdstuk één. In het operationaliserende hoofdstuk zullen indicatoren worden toegekend aan de kwaliteitspunten om zo de kwaliteit van de contacten tussen gemeenteraad en burgers te bepalen.



Figuur 3.1: uitwerking van het simpele conceptuele model

### 3.2 Systeemtheorie van Easton

Easton ziet het openbaar bestuur als een open systeem dat functioneert in een continu proces waarin *inputs* vanuit de omgeving door het openbaar bestuur worden omgezet in *outputs*. De outputs hebben tot doel veranderingen in de omgeving teweeg te brengen en de *outcomes* (resultaten) van de bestuurlijke inspanningen worden in de omgeving beoordeeld en zullen vervolgens leiden tot nieuwe inputs. Er zijn twee typen impulsen die burgers, pressiegroepen en andere externe actoren leveren aan het bestuur, namelijk eisen en steun. Als het openbaar bestuur door middel van zijn beleid beter erin slaagt te voldoen aan de eisen van de omgeving, zal de steun voor zijn functioneren toenemen. Voor het openbaar bestuur is het dus van belang om te voldoen aan de aspiraties, waarden en verwachtingen die in de maatschappelijke en politieke omgeving bestaan. Ook moet het bestuur de verwerkingscapaciteit op peil houden en moet het in staat zijn de eisen vanuit de omgeving tijdig en doeltreffend te verwerken tot beleidsbeslissingen en moet het in staat zijn deze beslissingen uit te voeren (Bovens, 't Hart et al., 2001:114).



Figuur 3.2: systeemmodel Easton, gebaseerd op Woerdman (2004:49) en Bovens, 't Hart et al. (2001:115)

Het model van Easton legt de nadruk op de permanente, cyclische wisselwerking tussen beleidsvoerders en hun omgeving. Het systeem biedt de mogelijkheid om de invloed van sociaal-culturele veranderingen op het beleidsproces in beeld te brengen (Bovens, 't Hart et al., 2001:115). Burgerparticipatie is binnen dit model het stellen van eisen en het geven van steun aan bepaald beleid. Het is voor het openbaar bestuur van belang om hieraan bij te dragen, maar het is evengoed onbeheersbaar. De soorten burgercontacten die in het onderzoek een rol spelen, kunnen worden gekoppeld in dit systeem en dan voornamelijk de procedurele stappen van de contacten. In het volgende hoofdstuk zal dit worden gedaan.

### 3.3 Visies op democratie en rollen van burgers en bestuur

Er zijn veel definities van democratie. In deze paragraaf wordt geprobeerd het begrip democratie zo goed mogelijk te definiëren. Om de kloof tussen burger en bestuur te verkleinen en de burgerparticipatie te vergroten, moeten er keuzen worden gemaakt. Door de grote hoeveelheid aan maatregelen, is het van belang om één strategie uit te kiezen om zo een duidelijk beeld te krijgen. Dit komt ook terug in deze paragraaf.

#### 3.3.1 Definiëring visies op democratie

Woerdman (2004:256) beschrijft het begrip democratie als volgt: *“Een regeringsvorm waarin (a) een meerderheid beslist, (b) de rechten van minderheden gewaarborgd zijn en (c) de waarden vrijheid en gelijkheid in bepaalde mate worden gerespecteerd.”*

Er is een onderscheid te maken tussen een representatieve democratie en een participatieve democratie (Lowndes, 1995; in Edwards & Schaap, 2006:11). In de representatieve democratie is het zo dat het bestuur in de moderne staten niet verricht kan worden door de burger zelf. Dit is te verklaren doordat de groep burgers groot is, niet alle burgers de behoefte hebben om mee te besturen en omdat een grote hoeveelheid aan burgerparticipatie zelfs negatief kan uitwerken op de stabiliteit van het systeem (ook: Luhmann, 1981; Almond and Verba, 1963; Daemen, 1983; in Beukenholdt-ter Mors, Daemen & Schaap, 2002:11). In deze context wordt bepaald hoe sterk de burger is in haar rol als kiezer.

In de tweede opvatting, de participatieve democratie, is de burger meer dan kiezer alleen en participeert de burger ook in de vorming en uitvoering van beleid. In termen van Tops en Depla (1993; in Beukenholdt-ter Mors, Daemen et al. 2002:12) heeft deze vorm van democratie ten doel de participatie te vergroten en dit leidt uiteindelijk tot de vermaatschappelijking van het bestuur. De individuele burger krijgt door middel van participatie een bindende toedeling rol van maatschappelijke waarden (Beukenholdt-ter Mors, Daemen et al. 2002:12).

Naast de representatieve en participatieve democratie is er ook de directe democratie. In deze vorm van democratie neemt de burger zelf door middel van referenda en volksinitiatieven de (belangrijkste) politieke beslissingen. De burger speelt in deze democratie de rol van de burger als kiezer en niet zoals in de participatieve democratie de rol van coproducent. Dit is te verklaren door het feit dat de burger in de directe democratie slechts kan stemmen met een ‘ja’ of een ‘nee’ en er daardoor geen sprake is van een actieve deelname bij de vorming aan beleid (Edwards & Schaap,

2006:11). Voor dit onderzoek is de representatieve democratie van belang met de rol van de kiezer daarin.

### 3.3.2 Definiëring visies op rollen van burgers en bestuur

Een theoretische benadering wanneer het gaat om burgerparticipatie is om een onderscheid te maken tussen rollen van burgers en van het bestuur. Dit hangt sterk af van het perspectief op burgerschap en besturen. Zo heeft Lowndes (1995; in Beukenholdt-ter Mors, Daemen et al. 2002:12) een tweedeling gemaakt van de visies op burgerschap, namelijk de burger als consument en de burger als lid van een gemeenschap. Pratchett (1999; in Beukenholdt-ter Mors, Daemen et al. 2002:12) heeft drie rollen van het (lokale) bestuur geformuleerd: democratisch instituut, beleid maken en dienstverlenend. Hieronder zijn de benaderingen van Pratchett (1999) in een schema weergegeven:

<u>Visies op democratie</u> →  <u>Visies op bestuur</u> ↓	<b>Representatie</b>	<b>Participatie</b>
<b>Democratisch instituut</b>	Burger = kiezer van personen	Burger = mede-bepaler kiezer van beleid
<b>Beleidsinstantie</b>	Burger = onderdaan	Burger = coproductent
<b>Dienstverlener</b>	Burger = passieve klant	Burger = actieve klant

Figuur 3.3: indeling burgerrollen (Beukenholdt-ter Mors, Daemen et al., 2002:13)

In bovenstaande tabel worden verschillende rollen van burgers onderscheiden, de burger als kiezer, onderdaan, coproductent en klant. Daar wordt het volgende onder verstaan:

- kiezer: de burger als beslisser over de vertegenwoordiging van de gemeenschap en als beslisser over beleidsbeslissingen die door de volksvertegenwoordiging voorgelegd worden;
- onderdaan: de burger is hier de passieve ontvanger van de beslissingen van de volksvertegenwoordiging;
- coproductent: de burger is de actieve meedenker over probleemdefinitie, doelen, beslissingen, uitvoering van beleid;
- klant: de burger die hetzij passief diensten aanvaardt, hetzij actief de dienstverlening mede vorm geeft en ook corrigeert of zich beklagt.

De twee visies op burgerschap van Lowndes worden hier verder besproken. Binnen de eerste visie op burgerschap wordt de burger gezien als klant en is de burger de ontvanger van publieke diensten. De traditionele invulling van deze rol is die van passieve 'klant' van overheidsorganen. De burger heeft te accepteren wat de overheid hen opdraagt. Deze passieve klant kan ook worden aangeduid als een onderdaan (Beukenholdt-ter Mors, Daemen et al. 2002:12). De klant van publieke dienstverlening kan zich ook actief gedragen en dit kan worden gestimuleerd op zowel de aanbod- als de vraagkant. Hierbij kan worden gedacht aan adequatere informatie, verhoging van het dienstbetoon of waarbij de burger de keuze krijgt uit aanbieders, burgers beter informeren over hun rechten, door rechten te vergroten en burgers in staat te stellen onheuse behandeling te corrigeren (Beukenholdt-ter Mors, Daemen et al. 2002:12). De burger wordt als een actieve klant gezien.

De tweede visie op burgerschap en de bestuursrollen in de vorm van democratisch instituut en beleidsmaker, worden de burgers op de eerste plaats gezien als lid van een gemeenschap. Deze gemeenschap bestuurt zichzelf en burgers worden geacht in dat bestuur een rol te spelen. Er is ook hier weer een tweedeling aan te brengen in de mate van participatie. De burger heeft de rol om een stem uit te brengen, op een persoon of een beleidsvoorstel. De rol kan ook verder gaan, bijvoorbeeld dat een burger zelf een inbreng heeft in de formulering van beleid (Beukenholdt-ter Mors, Daemen et al. 2002:12). Zoals eerder aangegeven is de rol van de kiezer van belang voor dit onderzoek. De rol van de kiezer wordt in de volgende paragraaf verder beschreven. Voor de andere rollen van burgers wordt dit niet gedaan, omdat deze rollen verder geen rol spelen in het onderzoek.

### 3.3.3 De kiezer

Wanneer het gaat om participatie in de representatieve democratie zijn er door Robert Dahl drie fasen van participatie te onderscheiden. Deze drie fasen hebben betrekking op participatie in de periode voor de verkiezingen, tijdens de verkiezingen en de periode na de verkiezingen. Schematisch weergegeven ziet de rol van de kiezer er als volgt uit:

Periode	Activiteiten
<i>Voor de verkiezingen</i>	Een of meer politieke partijen moeten de verlangens van groepen burgers oppakken De kiezers verzamelen kennis over het programma van partijen of kandidaten De kandidaatstelling
<i>Tijdens de verkiezingen</i>	Het organiseren van verkiezingen De burger moet besluiten tot het uitbrengen van een stem De burger moet zijn stem bepalen
<i>Na de verkiezingen</i>	De burger houdt de gekozen vertegenwoordigers aan hun beloften De burger onderhoudt contacten met 'zijn' volksvertegenwoordigers De burger verbindt consequenties aan zijn ervaringen

Figuur 3.4: rol van de kiezer (Beukenholdt-ter Mors, Daemen et al., 2002:14)



In de laatste jaren is in Nederland ervaring opgedaan met kiesgedrag dat niet direct gerelateerd is aan het representatieve systeem, maar binnen de directe of participatieve democratie: het stemmen in een referendum. Dit brengt ook een aantal burgeractiviteiten met zich mee, zoals in het onderstaand schema staat weergegeven.

Periode	Burgerrol bij verkiezing van vertegenwoordigers	Burgerrol bij referendum
<i>Voor de verkiezingen</i>	Beïnvloeden van partijprogramma's; Verzamelen van informatie; Stellen/voordragen van kandidaten	Verzamelen van informatie; Lobbyen voor het houden van een referendum
<i>Tijdens de verkiezingen</i>	Besluiten tot het uitbrengen van stem; Bepalen van voorkeur	Besluiten tot het uitbrengen van de stem; Bepalen van voorkeur
<i>Na de verkiezingen</i>	Informatie verzamelen over gedrag vertegenwoordigers; Participeren in traditionele kanalen voor burgerparticipatie; Consequenties verbinden aan ervaringen	Consequenties verbinden aan ervaringen

Figuur 3.5: operationalisering van de kiezersrol (Beukenholdt-ter Mors, Daemen et al., 2002:15)

### 3.4 Participatieladder

De zogeheten participatieladder is oorspronkelijk ontwikkeld door Arnstein (1969). Door Edwards en De Groot (1997) werd de participatieladder gebaseerd op vier niveaus, namelijk het raadplegen, adviseren, coproduceren en meebeslissen. Door Edelenbos en Monnikhof (1998) werd er uiteindelijk het niveau informeren aan toegevoegd, wat uiteindelijk leidde tot een ladder met vijf gradaties van participatie (Edelenbos & Monnikhof, 2001:242). De participatieladder is hieronder weergegeven.

Trede	Niveau van participatie
5	Meebeslissen
4	Coproduceren
3	Adviseren
2	Raadplegen
1	Informeren

Figuur 3.6: participatieladder (Edelenbos & Monnikhof 2001:242)

De eerste trede, het informeren, kan worden omschreven als dat de politiek en het bestuur in hoge mate zelf bepalen hoe de agenda voor besluitvorming eruit komt te zien en de betrokken personen hiervan op de hoogte houden. Zij maken geen gebruik om betrokkenen werkelijk input te laten leveren bij de beleidsontwikkeling. In dit onderzoek wordt het informeren gezien als de burger die het bestuur informeert door middel van de opgenomen burgercontacten van het onderzoek. Op de tweede trede van de participatieladder, het raadplegen, bepalen politiek en bestuur in hoge mate zelf de agenda, maar zien hierbij betrokkenen als gesprekspartners bij de ontwikkeling van beleid. De resultaten van de gesprekken kunnen bouwstenen vormen voor beleid, maar de politiek bindt zich niet aan de resultaten die uit de gesprekken voortkomen. Op de adviserende trede stellen politiek en bestuur de agenda samen en geven betrokkenen de gelegenheid om problemen aan te dragen en oplossingen te formuleren. Deze ideeën spelen een volwaardige rol in de ontwikkeling van beleid. De politiek kan uiteindelijk hiervan wel afwijken. Bij het coproduceren komen politiek, bestuur en betrokkenen gezamenlijk een probleemagenda overeen om vervolgens gezamenlijk op zoek te gaan naar oplossingen. De oplossingen worden door de politiek verbonden aan de besluitvorming. Op de laatste trede, het meebeslissen, laten politiek en bestuur de ontwikkeling van en de besluitvorming over het beleid over aan de betrokkenen. Het ambtelijk apparaat vervult hier een adviserende rol. Na toetsing aan de gestelde randvoorwaarden neemt de politiek de resultaten over (Edelenbos & Monnikhof, 2001:242-3). Hoe hoger men de ladder opklimt, hoe interactiever de beleidsvorming en des te meer invloed de burger heeft op het beleidsvormingsproces en op de besluitvorming (Edelenbos & Monnikhof, 2001:242).

De burgerbrief die de gemeente Rotterdam binnen krijgt, heeft voornamelijk als kenmerk om te informeren. Er is bijvoorbeeld iets gaande in een straat en de burger wil graag de gemeente daarvan op de hoogte stellen. Of het punt ook daadwerkelijk op de politieke agenda komt te staan, hangt af van het onderwerp en de relevantie en of de gemeente iets kan betekenen voor deze burger. In eerste instantie valt de burgerbrief onder de eerste traptrede, namelijk informeren. Is de gemeente in staat deze burger te helpen, is het mogelijk dat de burger wordt uitgenodigd om over het onderwerp te komen praten. Dan komt de burger op de tweede trede te staan oftewel raadplegen. Het inspreken in een commissie begint de burger op de tweede trede van de participatieladder. De burger figureert dan als gesprekspartner en komt het verhaal vertellen in een van de commissies die de gemeenteraad van Rotterdam rijk is. Zodra duidelijk wordt dat het onderwerp van groot belang is en de politiek de burger wil betrekken bij de vorming van het beleid, komt de burger op de derde trede, het adviseren, van de participatieladder te staan. Het burgerinitiatief wordt ingebracht op initiatief van de burger zelf. De burger komt met een idee of oplossing en dient het initiatief in bij de gemeente Rotterdam. Zodra het initiatief aan de eisen heeft voldaan en de gemeenteraad erover besloten heeft, kan het initiatief in ontwikkeling worden gebracht. De burger staat hierbij op traptrede drie, oftewel het adviseren. Bij het adviseren stellen de politiek en het bestuur gezamenlijk de agenda op en worden betrokkenen de gelegenheid gegeven om problemen aan te kaarten en oplossingen te formuleren.

Burgercontact	Burgerbrief	Inspreken in een commissie	Burgerinitiatief
Traprede	Trede 1, afhankelijk onderwerp trede 2	Trede 2, eventueel naar trede 3	Trede 3

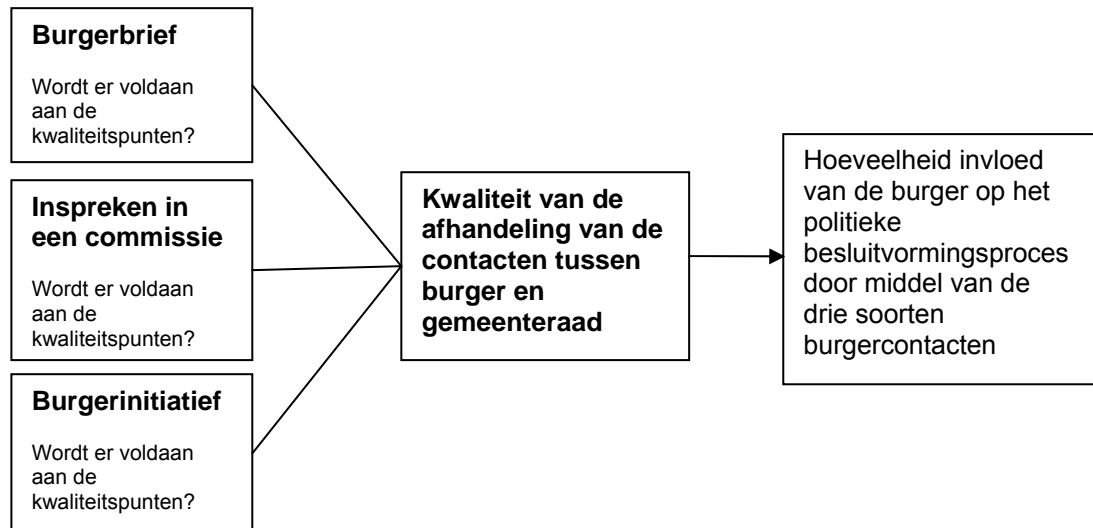
Figuur 3.7: burgercontacten per traprede

Zoals blijkt uit bovenstaand tabel, komen de eerste drie treden van de participatieladder aan bod. De participatieladder wordt in de gemeente Rotterdam goed gerepresenteerd. Per trede wordt de hoeveelheid invloed op beleid door middel van burgerparticipatie bepaald. Zoals eerder vermeld, speelt de burger op de onderste trede geen rol en op de bovenste trede is de burger medebeslissend. Het burgerinitiatief valt niet op de bovenste trede, hoeveel het de meebeslissende trede is. Dit is te verklaren doordat ook al is het de burger die met het initiatief aankwam, het toch uiteindelijk de gemeenteraad is die beslist of het initiatief wordt aangenomen of niet. Vandaar dat het burgerinitiatief op de adviserende trede wordt geplaatst. Er kan dus worden gezegd dat de burger in de gemeente Rotterdam niet iedere rol kan aannemen, omdat alleen de eerste drie treden gerepresenteerd worden met de burgercontacten. Wil de burger een minimale rol spelen in het beleidsvormingsproces, kan hij via een burgerbrief contact opnemen met de gemeenteraad. De burger in Rotterdam kan door middel van de drie soorten burgercontacten alleen informeren, raadplegen en adviseren. Hoger de ladder op is niet mogelijk met deze drie soorten contacten.

### 3.5 Conceptueel model

De behandelde variabelen zijn in het onderstaande figuur schematisch weergegeven. In het conceptuele model worden de verbanden tussen deze variabelen weergegeven. Het conceptuele model vormt de basis van de operationalisering van de variabelen. In het schema is de afhandeling van de kwaliteit van contacten tussen gemeenteraad en burger de onafhankelijke variabele. De onafhankelijke variabele wordt beïnvloed door de kwaliteitspunten van de burgercontacten, dus de burgerbrief, het inspreken in een commissie en het burgerinitiatief. De afhankelijke variabele is de hoeveelheid invloed van de burger op het politieke besluitvormingsproces. Deze variabele is afhankelijk omdat deze onder andere van de kwaliteit van de afhandeling van de contacten tussen burger en gemeenteraad afhangt. Stel dat de kwaliteit laag is, dan is de hoeveelheid invloed van de burger op het politieke besluitvormingsproces door middel van de burgercontacten ook gering. De kwaliteit van de afhandeling van de contacten is één van de voorwaarden om de hoeveelheid invloed van de burger op het besluitvormingsproces te bepalen. Voor dit onderzoek wordt alleen gebruik gemaakt van deze voorwaarde. De samenhang tussen de kwaliteit van de afhandeling van de contacten tussen burger en gemeenteraad (de onafhankelijke variabele) en de hoeveelheid invloed de burger heeft op het politieke besluitvormingsproces door middel van de drie soorten burgercontacten (de afhankelijke variabele) is dat de onafhankelijke variabele invloed heeft op de afhankelijke variabele ondanks dat die niet altijd direct zichtbaar is, maar die invloed is er degelijk

wel. Anders gezegd, de afhankelijke variabele hangt af van de onafhankelijke variabele. Een hoge kwaliteit van de afhandeling van de contacten tussen burger en gemeenteraad zorgt voor een hoge invloed van de burger op het politieke besluitvormingsproces door middel van deze contacten en andersom. De pijl tussen de onafhankelijke en afhankelijke variabelen kan worden beredeneerd als een niet direct zichtbaar verband tussen de kwaliteit van de afhandeling van de burgercontacten en de hoeveelheid invloed van de burger op het politieke besluitvormingsproces door middel van deze contacten. In het volgende hoofdstuk zal het model verder worden geoperationaliseerd.



Figuur 3.8: conceptueel model

## Hoofdstuk 4                      Operationalisatie en methodologie

---

In het voorgaande hoofdstuk zijn er verschillende theorieën behandeld die van belang zijn voor het onderzoek. De variabelen zijn op basis van algemene theorieën behandeld. In dit hoofdstuk worden de begrippen geoperationaliseerd, oftewel het waarneembaar of 'meetbaar' maken van theoretische begrippen (Swanborn 1981, in Van Thiel, 2007:50). Het hoofdstuk zal leiden tot een geoperationaliseerd conceptueel model, zodat de veronderstelde verbanden tussen de variabelen meetbaar worden.

In de eerste paragraaf van dit hoofdstuk zal het systeemmodel van Easton worden geoperationaliseerd en zal tevens de kwaliteit van contacten tussen gemeenteraad en burger worden geoperationaliseerd. De tweede paragraaf bevat de operationalisering van de participatieladder. In de derde paragraaf wordt het conceptueel model uit hoofdstuk drie geoperationaliseerd. Het hoofdstuk eindigt met de methodologische verantwoording. Hierin wordt besproken welke methoden en technieken worden gebruikt om het onderzoek uit te voeren.

### 4.1    Operationalisering systeemmodel Easton

In het voorgaande hoofdstuk is het systeemmodel van Easton weergegeven en beschreven. In dit onderzoek vormt het systeemmodel van Easton de grondslag voor de operationalisering van de kwaliteit van de contacten tussen gemeenteraad en burger. In deze paragraaf wordt het model toepasbaar gemaakt voor het onderzoek en zullen de soorten burgercontacten met hun kwaliteitspunten in het systeemmodel worden verwerkt.

De *input* is de zorg die besteed wordt aan de procedure per soort burgercontact dus het burgercontact die een rol kan spelen op de agendavormende fase van de besluitvorming van de gemeenteraad. Het gaat bij de input om de procedurele stappen die zouden moeten worden verricht om zo aan de informele regels te voldoen. Dit verschilt per burgercontact. Voor de burgerbrief is een ontvangstbevestiging daarbij van belang en de termijn waarin de burger de ontvangstbevestiging heeft ontvangen. Het inspreken in een commissie is niet voor iedere burger duidelijk en de input hierbij is of de spelregels tevoren zijn uitgelegd en zo ja door wie deze zijn uitgelegd. Als een burger een burgerinitiatief heeft ingediend, behoort de burger binnen twee weken na ontvangst een beoordeling te krijgen op het initiatief door de voorzitter van de gemeenteraad zoals staat aangegeven in de verordening burgerinitiatief Rotterdam (2005). De input bij dit middel is dus of de burger binnen de daarvoor aangegeven termijn bericht heeft ontvangen.

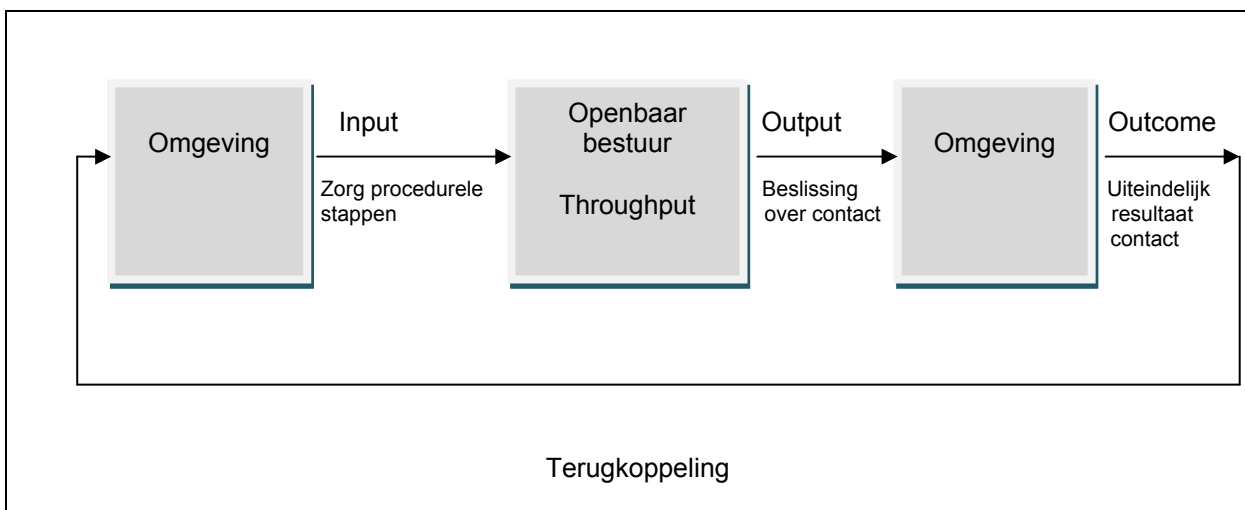
De *throughput* is de behandeling van de brief, het inspreken in een commissie en het burgerinitiatief, in feite wat er gedaan wordt nadat een burger een brief heeft geschreven, is komen inspreken of een initiatief heeft ingediend. Kort samengevat is de throughput het proces van de besluitvorming. Wat wordt er gedaan met de informatie die de burger geeft, is hierbij een belangrijke vraag.

De *output* van de burgerbrief is of de burger een antwoord heeft gekregen op de brief en zo ja binnen welke termijn. De output is eigenlijk de beslissing en de communicatie hierover met de

burger. Bij het inspreken in een commissie is de output erop gericht of er naderhand nog contact is opgenomen met de burger en door wie dat is gedaan. Bij het burgerinitiatief ligt de nadruk meer op de termijn waarin de raad een besluit heeft genomen over het voorstel van de burger en binnen welke termijn de burger deze uitslag heeft vernomen.

De *outcomes* bepalen het resultaat van het contact. Heeft het contact de burger iets opgeleverd en wordt het gezien als effectief middel om de burger mee te laten participeren in de besluitvorming. Het is datgene wat er gedaan wordt na de afhandeling. Na de outcome volgt de terugkoppeling en begint het proces van voor af aan. Voor de burgerbrief wordt de outcome achterhaald door middel van een rapportcijfer die de burger geeft aan de gehele procedure. Voor zowel het inspreken in een commissie als het burgerinitiatief wordt de outcome bepaald door de mening van de burger over hoe effectief zij het middel vinden en ook zoals bij de burgerbrief een rapportcijfer aan de gehele procedure.

In onderstaand schema is het systeemmodel van Easton in termen van het onderzoek weergegeven. Zo staat er bij de input, throughput, output en outcome beschreven wat er in dit onderzoek onder wordt verstaan.



Figuur 4.1: geoperationaliseerd systeemmodel Easton

#### 4.2 Operationalisering kwaliteitspunten burgercontacten

In het tweede hoofdstuk is een beschrijving gegeven van de kwaliteit van contacten tussen de Rotterdamse gemeenteraad en haar burgers. Deze beschrijving is gedaan voor de burgerbrief, het inspreken in een commissie en het burgerinitiatief. Om er achter te komen of er aan deze kwaliteitseisen wordt voldaan, dienen de kwaliteitseisen aan de burgers te worden voorgelegd. In de voorgaande paragraaf is duidelijk gemaakt wat er wordt verstaan onder input, throughput, output en outcome. Dit is in directe relatie met de kwaliteitseisen van de burgercontacten. In onderstaand tabel zijn de kwaliteitseisen in vraagvorm opgenomen om deze zo aan de burgers voor te leggen in de enquête. Aan de hand van de antwoorden, kan worden bepaald in hoeverre er wordt voldaan aan de kwaliteitseisen per soort burgercontact.

De resultaten van de enquêtes zullen worden verwerkt in het programma SPSS en komen in de analyse van dit onderzoek aan de orde.

Figuur 4.2 op de volgende pagina is aan de hand van figuur 2.2 verder ingevuld. In figuur 4.2 staat aangegeven wat de eisen zijn per soort burgercontact. Door de eisen te vergelijken met de cijfers, kan de kwaliteit van de afhandeling van de contacten tussen burger en gemeenteraad worden bepaald, zoals in onderstaand tabel is gedaan. Aan de hand van het programma SPSS kan precies worden berekend hoeveel burgers een bepaald antwoord hebben gegeven. Aan de kwaliteit van de afhandeling van de contacten tussen burger en gemeenteraad zullen drie waarden worden toegekend. Als blijkt dat tussen de 0% en 33% van de respondenten het antwoord van de eis hebben ingevuld, is de kwaliteit laag, tussen de 34 % en 75% is de kwaliteit gemiddeld en tussen de 76% tot 100% is de kwaliteit hoog. In de analyse van het onderzoek zal hier dieper op in worden gegaan.

<b>Burgerbrief</b>	Heeft u een ontvangstbevestiging ontvangen op uw brief? <b>Ja/Nee</b> Binnen hoeveel weken heeft u deze brief ontvangen? <b>....weken</b>	Heeft u antwoord gekregen op de brief? <b>Ja/Nee</b> Indien ja, binnen hoeveel weken kreeg u een antwoord op uw brief? <b>....weken</b>	Van wie ontving u het antwoord op de brief? <b>Meerdere antwoordmogelijkheden</b>	Welk rapportcijfer geeft u de gehele procedure? <b>1 6</b> <b>2 7</b> <b>3 8</b> <b>4 9</b> <b>5 10</b>
<b>Inspreken in een commissie</b>	Zijn u de spelregels uitgelegd en hoe een commissievergadering plaatsvindt? <b>Ja/Nee</b> Indien ja, wie heeft u dit uitgelegd? <b>Meerdere antwoordmogelijkheden</b>	Is er naderhand nog contact met u opgenomen? <b>Ja/Nee</b> Indien ja, wie heeft er contact met u opgenomen? <b>Meerdere antwoordmogelijkheden</b>	In hoeverre vindt u het inspreken in een commissie effectief? <b>heel effectief</b> <b>effectief</b> <b>neutraal</b> <b>weinig effectief</b> <b>niet effectief</b>	Welk rapportcijfer geeft u de gehele procedure? <b>1 6</b> <b>2 7</b> <b>3 8</b> <b>4 9</b> <b>5 10</b>
<b>Burgerinitiatief</b>	Binnen hoeveel weken kreeg u bericht na het indienen van het burgerinitiatief? <b>....weken</b>	Binnen hoeveel weken heeft de raad een besluit genomen over uw voorstel? <b>....weken</b> Binnen hoeveel weken na het besluit van de raad, heeft u de uitslag vernomen? <b>....weken</b>	In hoeverre vindt u het middel effectief om de burger mee te laten participeren? <b>heel effectief</b> <b>effectief</b> <b>neutraal</b> <b>weinig effectief</b> <b>niet effectief</b>	Welk rapportcijfer geeft u de gehele procedure? <b>1 6</b> <b>2 7</b> <b>3 8</b> <b>4 9</b> <b>5 10</b>

Figuur 4.2: operationalisering kwaliteitspunten per soort burgercontact



### 4.3 Operationalisering participatieladder

Hoeveel invloed een burger heeft op het beleid hangt vaak af van het onderwerp. Als het onderwerp een belangrijke waarde met zich meedraagt, des te minder politici en bestuurders geneigd zijn de burger bij het proces te betrekken. Zoals eerder genoemd, heeft de burger op de onderste trede geen rol en is de burger op de bovenste trede medebeslisser. De traptreden geven in feite aan hoeveel invloed de burger heeft op het beleid door middel van burgerparticipatie. De treden worden in deze paragraaf geoperationaliseerd. De rol van de burger is toegevoegd per trede evenals de kenmerken per trede. Dit is gedaan op basis van Beukenholdt-ter Mors, Daemen & Schaap (2002:15-17) en aan de hand van de operationalisering van de klantrol, coproducentrol en kiezersrol in de vorige paragrafen.

Trede	Niveau van participatie	Rol van burger	Kenmerken
5	Meebeslissen	Medebeslisser	<ul style="list-style-type: none"> <li>- besluitvorming door alle partners, een politiek primaat</li> <li>- interactie veelal met ambtenaren en bestuurders</li> <li>- burgers werken uit, ruimte voor eigen invulling</li> </ul>
4	Coproduceren	Coproducent	<ul style="list-style-type: none"> <li>- besluitvorming door alle partners een politiek primaat</li> <li>- strategische keuzen in gezamenlijkheid</li> <li>- eventuele samenwerkingsverband interactie met bestuurders en ambtenaren</li> </ul>
3	Adviseren	Adviseur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- strategische keuzen door het bestuur</li> <li>- interactie veelal met ambtenaren en bestuurders</li> <li>- burgers kunnen open advies geven, eigen probleemdefinitie en oplossing</li> <li>- handhaving primaat politieke besluitvorming</li> </ul>

2	Raadplegen	Raadgever	<ul style="list-style-type: none"> <li>- strategische keuzen door het bestuur</li> <li>- participatie is vooral meninginventariserend</li> <li>- burgers kunnen advies geven over gesloten vragen</li> </ul>
1	Informereren	Informatieverschaffer	<ul style="list-style-type: none"> <li>- het organiseren van politieke debatten</li> <li>- het geven van informatie over gevoerd beleid en genomen besluiten</li> <li>- het organiseren van mogelijkheden en het uiten van commentaar</li> <li>- het organiseren van inspraak, enquêtes en andere mogelijkheden voor tussentijdse raadpleging van de mening van de burgers</li> </ul>

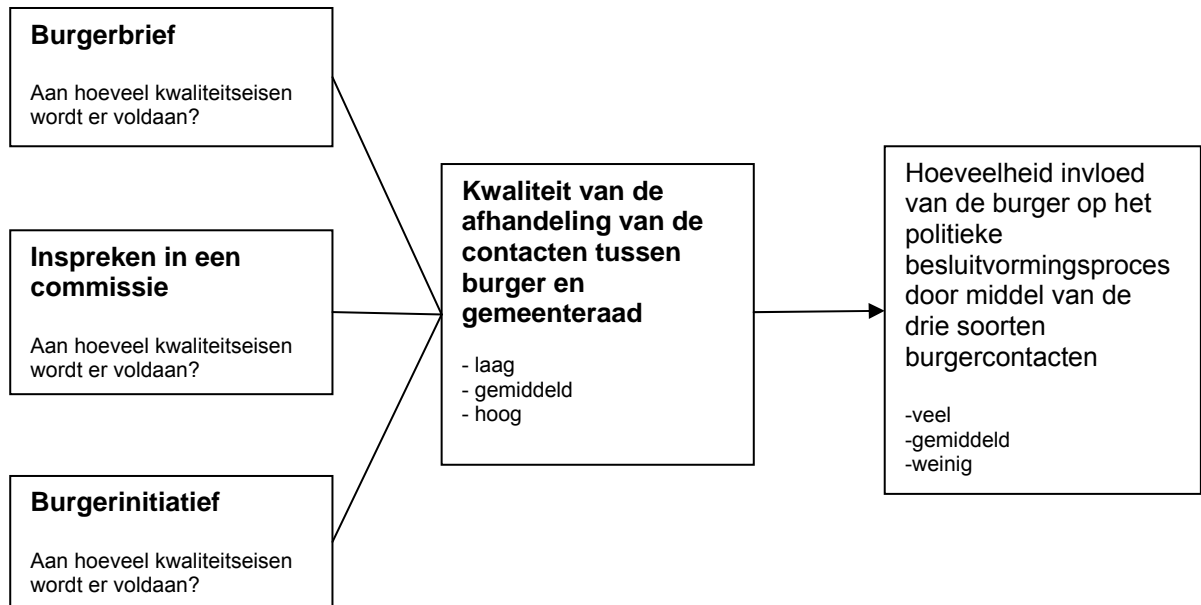
Figuur 4.3: participatieladder met de rol van de burger en kenmerken op basis van Beukenholdt-ter Mors, Daemen & Schaap (2002:15-17)

#### 4.4 Geoperationaliseerd conceptueel model

In het eerste hoofdstuk is het doel van het onderzoek als volgt omschreven: *het verbeteren van de kwaliteit van de contacten tussen de Rotterdamse burger en de gemeenteraad en hoe de griffie omgaat met drie soorten burgercontacten, te weten het burgerinitiatief, de burgerbrieven en het inspreken in een commissie.*

Om dit doel te bereiken zal er binnen het onderzoek eerst moeten worden onderzocht of er aan de kwaliteitseisen per soort burgercontact wordt voldaan. Zodra dit is onderzocht, kan de onafhankelijke variabele oftewel de kwaliteit van de afhandeling van de contacten tussen burger en gemeenteraad worden bepaald. Uit het onderzoek kan blijken dat de kwaliteitspunten per soort burgercontact niet worden behaald en hierdoor de kwaliteit van contacten tussen burger en gemeenteraad belemmert. Als daar sprake van blijkt te zijn, kan de kwaliteit van de afhandeling van contacten tussen burger en gemeenteraad worden bepaald en hier een waarde aan worden gegeven. Aan de hand van deze resultaten, kan vervolgens worden bepaald hoeveel invloed de burger heeft op het politieke besluitvormingsproces door middel van de drie contacten.

De variabelen uit het theoretisch kader zijn geoperationaliseerd. Nu kan ook het conceptueel verder worden geoperationaliseerd. Zo wordt duidelijk wat er per variabele nu precies gemeten wordt voor het onderzoek.



Figuur 4.4: geoperationaliseerd conceptueel model

#### 4.5 Methodologische verantwoording

Het onderzoek is empirisch-analytisch van aard, omdat het zich richt op het evalueren van de kwaliteit van contacten tussen burger en gemeenteraad. Het onderzoek bevat zowel een beschrijvend gedeelte als een gedeelte waarin de opinies van burgers en gemeenteraadsleden worden omschreven.

De gehanteerde onderzoeksperiode is gebaseerd op het moment van de aanstelling van de huidige gemeenteraad tot nu, dus maart 2006 tot aan heden. Het gaat om de contacten tussen burger en gemeenteraad die dus hebben plaatsgevonden in deze periode. Er is gekozen voor een bepaalde periode, omdat het onderzoek anders te omvangrijk wordt en de rode draad van het verhaal verloren kan gaan. Een ander argument waarom er voor deze periode is gekozen, is omdat zo de huidige kwaliteit van contacten tussen burger en gemeenteraad kan worden onderzocht.

De benodigde informatie zal worden verkregen door een literatuuronderzoek, documentenanalyse, kwalitatieve interviews met gemeenteraadsleden en enquêtes aan de burgers.

##### 1. Literatuuronderzoek

Het theoretische gedeelte van het onderzoek is een mix van verschillende wetenschappelijke theorieën. Deze theorieën zijn in de literatuur gepubliceerd. Uit de literatuur zijn meerdere theorieën en variabelen opgenomen die in het onderzoek een rol spelen. Deze theorieën zijn terug te vinden in het derde hoofdstuk van het onderzoek.

##### 2. Documentenanalyse

Om een duidelijk beeld te krijgen rondom het onderwerp burgercontacten, zijn er verschillende bestaande documenten (zoals gemeentebladen, verordeningen) doorgenomen en hebben er gesprekken plaatsgevonden met zowel ambtenaren als met raadsleden. Hierdoor kon het onderwerp vanuit twee visies worden bekeken en zo een beeld worden geschetst. De in het theoretisch kader opgenomen gedeelte van de kwaliteit van contacten tussen gemeenteraad en burger is op deze documenten en gesprekken gebaseerd.

##### 3. Interviews

Voor het onderzoek is het van belang om raadsleden naar hun functioneren en opinies te vragen wanneer het gaat om de kwaliteit van contacten tussen gemeenteraad en burger. Hiervoor hebben er elf interviews plaatsgevonden met gemeenteraadsleden die zitting hebben in de huidige gemeenteraad. Van de twee grootste partijen, de PvdA en Leefbaar Rotterdam zijn drie raadsleden per partij geïnterviewd en van de kleinere partijen ieder één (VVD, CDA, D66 en GroenLinks). De selectie van de raadsleden is gedaan door mijn toenmalige stagebegeleider, plaatsvervangend griffier Luuk van Luijk (huidige positie griffier van de gemeente Delft). Hij heeft raadsleden uitgekozen die naar zijn mening het meest in het onderwerp burgercontacten thuis zijn. Gedurende het interview zijn algemene vragen over de burgercontacten gesteld, zoals de mening van het raadslid over het doel van contacten tussen burgers en politici. Later in het interview zijn specifieke vragen over de burgercontacten gesteld, zoals hoe het raadslid omgaat met de verschillende soorten burgercontacten. Er zijn duidelijk verschillen aan te wijzen tussen de raadsleden. Enkele raadsleden hadden moeite om antwoord te geven op de vragen, terwijl het voor andere raadsleden kennelijk hun dagelijkse gang van zaken is om met burgercontacten in de weer te zijn.

Ook is er de mogelijkheid geweest om de toenmalige burgemeester van Rotterdam, de heer Ivo Opstelten, te interviewen. In het interview is hem voornamelijk gevraagd naar zijn mening over de soorten burgercontacten en naar zijn rol als burgemeester om contacten tussen politici en burger te bevorderen.

#### 4. Enquêtes

Om de opinie van de burger te achterhalen, is er gekozen voor een enquête. Iedere burger die sinds maart 2006 een brief heeft geschreven, heeft ingesproken in een commissie en/of een burgerinitiatief heeft ingediend, heeft een enquête ontvangen. Iedere burger die op welke manier dan ook contact heeft opgenomen met de gemeente Rotterdam, wordt geregistreerd in een computersysteem van de griffie. Op deze manier zijn de adressen van de burgers achterhaald. In totaal zijn meer dan tweehonderd enquêtes verstuurd. Voor de burgerbrief zijn in totaal 136 enquêtes verzonden en zijn er 52 ingevuld terug gestuurd. Voor inspreken in een commissie waren het er 59 en zijn er 24 ingevuld. Het burgerinitiatief is een vrij nieuw middel en er is nog weinig gebruik van gemaakt. Er zijn zes enquêtes verstuurd en twee zijn ingevuld teruggestuurd. Totale response van de enquêtes is 78 en dat is dus meer dan een derde van de respondenten. De resultaten van de enquêtes zullen in SPSS worden ingevoerd om zo het resultaat in de analyse van het onderzoek te verwerken.

---

DEEL III      Empirisch deel

---

## Hoofdstuk 5                      Analyse

---

Dit hoofdstuk betreft de analyse van het onderzoek met betrekking tot de drie opgenomen soorten burgercontacten. De eerste paragraaf bevat een analyse van de kwaliteitspunten per soort burgercontact. Op basis van de resultaten van de enquêtes worden de kwaliteitspunten per soort contact achterhaald. In de tweede paragraaf van dit hoofdstuk vindt er een analyse plaats aan de hand van het systeemmodel van Easton. De derde paragraaf is een analyse over de beoordeling van de burgercontacten door de respondenten van de enquêtes. Aan de hand van enkele enquêtes wordt getracht een verband te vinden tussen het voldoen aan de kwaliteitspunten en hoe het burgercontact wordt beoordeeld door de respondenten. In de vierde paragraaf van dit hoofdstuk worden gedeeltes van interviews met de gemeenteraadsleden en burgemeester van Rotterdam die relevant zijn voor het onderzoek gepresenteerd en besproken. In de interviews is naar hun mening en ervaring gevraagd betreffende de drie onderzochte burgercontacten. Het hoofdstuk eindigt met een analyse aan de hand van het conceptueel model.

### 5.1                      Analyse kwaliteitspunten per soort burgercontact

In deze paragraaf wordt tabel 4.2 uit de operationalisering verder ingevuld om zo te kunnen analyseren of de burgercontacten voldoen aan de kwaliteitspunten. Dit wordt gedaan voor zowel de burgerbrief, het burgerinitiatief als het inspreken in een commissie. Door middel van enquêtes is geprobeerd te achterhalen of de soorten burgercontacten aan de kwaliteitspunten voldoen. De enquêtes zijn verwerkt in het SPSS programma om zo tot de resultaten te komen. De resultaten zijn in procenten uitgedrukt.

Er zijn enquêtes gestuurd naar burgers die sinds maart 2006 (aanstelling nieuwe gemeenteraad) een burgerbrief hebben geschreven, een initiatief hebben ingediend en/of hebben ingesproken in een commissie. Honderdvijfendertig enquêtes zijn verzonden naar burgers die sinds maart 2006 tot nu een burgerbrief hebben geschreven. De response is 52 ingevulde enquêtes. Zevenenvijftig burgers zijn komen inspreken in een commissie sinds maart 2006. Deze insprekers hebben een enquête toegezonden gekregen en 24 insprekers hebben de enquête ingevuld. Ten slotte het burgerinitiatief, een vrij nieuw middel en sinds maart 2006 hebben zes burgers er gebruik van gemaakt. Twee burgers hebben de enquête ingevuld teruggestuurd.

De belangrijkste vragen die een grote rol gaan spelen in de analyse hebben te maken met de manier waarop er wordt omgegaan met het burgercontact. In de enquête van de burgerbrief wordt geprobeerd te achterhalen of er aan de termijnen wordt gedaan, zoals het verzenden van een ontvangstbevestiging en vervolgens een reactie op de brief. Het inspreken in een commissie moet voldoen aan een aantal eisen, zoals de spelregels uitleggen aan de burger en contact opnemen met de burger achteraf die is komen inspreken. Het burgerinitiatief heeft weer andere kwaliteitseisen. Zo dient de burger een ontvangstbevestiging te krijgen van de gemeente Rotterdam wanneer zij een burgerinitiatief heeft ingediend en moet de gemeenteraad binnen een bepaalde tijd laten weten of zij

akkoord gaat met het burgerinitiatief. Dit zijn de kwaliteitseisen waaraan het middel dient te voldoen om het zo effectief mogelijk te gebruiken. Om een beoordeling te kunnen geven over de kwaliteitseisen, is een onderscheid gemaakt tussen drie groepen categorieën van percentages; als tussen de 0% tot 33% van de respondenten de eis als antwoord hebben aangegeven is de kwaliteit laag, tussen de 34% en 75% gemiddeld en tussen de 76% tot 100% is de kwaliteit hoog.

5.1.1 Analyse kwaliteitspunten burgerbrief

In onderstaand figuur staan de vragen die in de enquête aan de burgers zijn gesteld. Tweeënvijftig zijn er ingevuld teruggestuurd en op basis van deze antwoorden is onderstaand schema ingevuld.

Heeft u een ontvangstbevestiging ontvangen op uw brief?	Heeft u antwoord gekregen op de brief?	Van wie ontving u het antwoord op de brief?	Welk rapportcijfer geeft u de gehele procedure?
<b>Ja 77%</b>	<b>Ja 71,2%</b>	<b>Griffie Rotterdam 9,6%</b>	<b>1 –7,7%</b>
<b>Nee 23%</b>	<b>Nee 28,8%</b>	<b>Commissiegriffier 11,5%</b>	<b>2 –1,9%</b>
Binnen hoeveel weken heeft u deze brief ontvangen?	Indien ja, binnen hoeveel weken kreeg u een antwoord op uw brief?	<b>Commissiesecretaris 5,8%</b>	<b>3 –1,9</b>
<b>Binnen een week 21,2%</b>	<b>Binnen drie weken 23,1%</b>	<b>Gemeenteraad 1,9%</b>	<b>4 – 15,4%</b>
<b>Tussen een en twee weken 32,7%</b>	<b>Tussen drie en vier weken 7,7%</b>	<b>College van B&amp;W 32,7%</b>	<b>5 – 11,5%</b>
<b>Tussen twee en drie weken 17,3%</b>	<b>Tussen vier en vijf weken 13,5%</b>	<b>Anders 13,5%</b>	<b>6 – 25%</b>
<b>Langer dan drie weken 5,8%</b>	<b>Tussen vijf en zes weken 9,6%</b>	<b>n.v.t. 25%</b>	<b>7 – 19,2%</b>
<b>Geen ontvangstbevestiging 23%</b>	<b>Langer dan zes weken 17,3%</b>		<b>8 – 9,6%</b>
	<b>Geen antwoord gekregen op brief 28,8%</b>		<b>9 – 1,9%</b>
			<b>10 – 0%</b>
			Gemiddeld: 5,47

Figuur 5.1: analyse kwaliteitspunten burgerbrief



Een kwaliteitsvereiste bij de burgerbrief is dat iedere brief een antwoord krijgt. Het begint met een antwoordbevestiging. Uit de enquête is gebleken dat 77% van de briefschrijvers een ontvangstbevestiging heeft ontvangen. Nadat de gemeente Rotterdam een burgerbrief heeft ontvangen, dient zij binnen vijf dagen een ontvangstbevestiging te verzenden. Volgens de resultaten van de enquête heeft 21,2% binnen een week een ontvangstbevestiging ontvangen, 32,7% tussen één en twee weken, 17,3% tussen twee en drie weken en 5,8% langer dan drie weken. Bij elkaar opgeteld ontvangt dus 21,2% van de briefschrijvers binnen de daarvoor aangegeven termijn een ontvangstbevestiging. Zoals hiervoor genoemd, dient iedere brief een antwoord te krijgen. Uit de enquête blijkt dat 71,2% van de briefschrijvers ook inderdaad een antwoord krijgen op hun brief tegenover 28,8% die geen antwoord krijgen. Een ander kwaliteitspunt is dat een burger binnen vier weken een antwoord krijgt op de brief. Zo blijkt dat 23,1% van de briefschrijvers een antwoord heeft gekregen binnen drie weken, 7,7% tussen de drie en vier weken, 13,5% tussen vier en vijf weken, 9,6% tussen vijf en zes weken en 17,3% moest langer dan zes weken wachten op een antwoord. Een andere vraag opgenomen in de enquête is van wie zij antwoord hebben gekregen op de brief. In 32,7% van de gevallen blijkt dit het College van Burgemeester en Wethouders te zijn, 11,5% de commissiegriffier, 5,8% de commissiesecretaris, 9,6% de griffie Rotterdam, 1,9% de gemeenteraad en 13,5% anders.

Wanneer het gaat om de kwaliteitspunten van de burgerbrief, doet dit burgercontact het niet erg slecht. Zo krijgt meer dan  $\frac{3}{4}$  van de briefschrijvers een antwoordbevestiging, waarvan 21,2% binnen de daarvoor geldende termijn van vijf dagen na ontvangst van de brief door de gemeente. Meer dan 70% van de briefschrijvers krijgt ook een antwoord op de brief, alleen is het resultaat niet voldoende binnen de termijn waarin dit dient te gebeuren. Iets meer dan 30% krijgt een antwoord binnen de daarvoor geldende termijn van vier weken. Te concluderen valt dat de kwaliteit van dit burgercontact gemiddeld is als we de percentages van de kwaliteitspunten bij elkaar optellen. De burgerbrief scoort 44,3%.

## 5.1.2 Analyse kwaliteitspunten inspreken in een commissie

Uit de enquête over het inspreken in een commissie zijn de vragen met betrekking tot de kwaliteitspunten in onderstaand schema geplaatst. De resultaten zijn op basis van vierentwintig enquêtes.

Zijn u de spelregels uitgelegd en hoe een commissievergadering plaatsvindt?	Is er naderhand nog contact met u opgenomen? <b>Ja 58,3%</b> <b>Nee 41,7%</b>	In hoeverre vindt u het inspreken in een commissie effectief? <b>heel effectief 12,5%</b> <b>effectief 30,4%</b> <b>neutraal 13%</b> <b>weinig effectief 17,4%</b> <b>niet effectief 21,7%</b>	Welk rapportcijfer geeft u de gehele procedure? <b>1 – 12,5%</b> <b>2 – 0%</b> <b>3 – 4,2%</b> <b>4 – 8,3%</b> <b>5 – 4,2%</b> <b>6 – 8,3%</b> <b>7 – 37,5%</b> <b>8 – 16,7%</b> <b>9 – 8,3%</b> <b>10 – 0%</b>
Indien ja, wie heeft u dit uitgelegd? <b>Commissiegriffier 50%</b> <b>Commissiesecretaris 8,3%</b> <b>n.v.t. 29,2%</b> <b>Anders 12,5%</b>	Indien ja, wie heeft er contact met u opgenomen? <b>Commissiegriffier 45,8%</b> <b>Commissiesecretaris 12,5%</b> <b>n.v.t. 41,7%</b>		Gemiddeld: 6

Figuur 5.2: analyse kwaliteitspunten inspreken in een commissie

Over het algemeen geldt dat een burger niet weet wat hem of haar te wachten staat wanneer hij of zij komt inspreken in een commissie. Daarom is het van belang dat voordat een burger komt inspreken in een commissie hem de spelregels worden uitgelegd zodat de burger precies weet wat hij wel en niet mag doen gedurende de vergadering. Uit de resultaten van de enquête blijkt dat 62,5% van de burger vooraf wordt ingelicht over de spelregels en de manier waarop een commissievergadering plaatsvindt. In 37,5% van de gevallen schijnt dit niet het geval te zijn. Indien de burger op de hoogte wordt gesteld van de spelregels en de manier waarop een commissievergadering plaatsvindt, was de volgende vraag in de enquête door wie hen die informatie is gegeven. Zo blijkt dat uit 50% van de gevallen het de commissiegriffier zelf is. Slechts in 8,3% van de gevallen is het de commissiesecretaris. Het uitleggen van de spelregels en de manier waarop een commissievergadering plaatsvindt, wordt door 12,5% van de gevallen op een andere manier achterhaald dan vanuit de griffie. In 29,2% van de gevallen is deze vraag niet van toepassing aangezien 37,5% van de insprekers niet op de hoogte wordt gesteld van de spelregels. Een ander kwaliteitspunt van het burgercontact inspreken in een commissie, is het achteraf contact opnemen met de inspreker. In meer dan de helft (58,3%) van de gevallen is dit het geval, maar toch gebeurt

het in 41,7% van de gevallen ook niet. Indien er contact werd opgenomen, gebeurde dat in de meeste gevallen door de commissiegriffier (45,8%) en in 12,5% van de gevallen door de commissiesecretaris. Te concluderen is dat in ruim de helft van de gevallen aan de kwaliteitspunten wordt voldaan. Voor dit contact is ook hier weer de kwaliteit gemeten en deze komt uit op gemiddeld 60,4%.

### 5.1.3 Analyse kwaliteitspunten burgerinitiatief

Het burgerinitiatief is een vrij nieuw burgercontact en er is nog relatief weinig gebruik van gemaakt. Vandaar dat er maar zes burgers benaderd konden worden voor de enquête. Twee enquêtes zijn ingevuld teruggestuurd. Hierdoor is het resultaat niet representatief. Ook voor dit burgercontact zijn de vragen met betrekking tot de kwaliteitspunten uit de enquête overgenomen en de resultaten in procenten weergegeven.

Binnen hoeveel weken kreeg u bericht na het indienen van het burgerinitiatief? <b>Binnen 1 week</b> <b>50%</b> <b>Langer dan drie weken</b> <b>50%</b>	Binnen hoeveel weken heeft de raad een besluit genomen over uw voorstel? <b>Langer dan veertien weken</b> <b>100%</b>  Binnen hoeveel weken na het besluit van de raad, heeft u de uitslag vernomen? <b>Binnen een week</b> <b>50%</b> <b>Binnen vier weken</b> <b>50%</b>	In hoeverre vindt u het middel effectief om de burger mee te laten participeren? <b>heel effectief 50%</b> <b>effectief 0%</b> <b>neutraal 0%</b> <b>weinig 0%</b> <b>effectief 0%</b> <b>niet effectief 50%</b>	Welk rapportcijfer geeft u de gehele procedure? <b>8 – 50%</b> <b>9 – 50%</b>  Gemiddeld: 8.5
--	--	--	--

Figuur 5.3: analyse kwaliteitspunten burgerinitiatief

Volgens de normen van de kwaliteitspunten, behoort de burger twee weken na het indienen van het burgerinitiatief een beoordeling te krijgen op het initiatief door de voorzitter van de gemeenteraad. Zoals uit de resultaten blijkt, is dat bij één burger het geval geweest. De andere burger heeft langer dan drie weken moeten wachten. Nadat het burgerinitiatief is goedgekeurd door de voorzitter van de gemeenteraad, is het aan de raad om een besluit te nemen over het voorstel. Dit dient binnen acht weken na goedkeuring te zijn gerealiseerd. Voor beide initiatiefnemers was dit niet het geval; voor hun initiatief heeft de raad er langer dan veertien weken over gedaan om een besluit te nemen. Normaliter behoort de raad binnen twee weken na het besluit de burger op de hoogte te stellen van de uitslag. Voor één burger was dit inderdaad het geval, hij kreeg binnen een week na het besluit de uitslag te horen. De andere burger heeft de uitslag binnen vier weken vernomen.

In deze twee gevallen wordt niet aan de kwaliteitspunten van het burgerinitiatief voldaan. Zo neemt de raad niet binnen de daarvoor aangegeven termijn een besluit over het voorstel en wordt er vrijwel niet binnen de daarvoor aangegeven termijn bericht gegeven. Het is niet reëel om op basis van twee enquêtes over de kwaliteit van het burgercontact te oordelen. De percentages bij elkaar opgeteld, komt de kwaliteit uit op slecht. De twee retourneerde enquêtes zijn echter onvoldoende basis om een volledige conclusie te kunnen trekken.

## 5.2 Analyse systeemtheorie Easton

Op basis van de resultaten van de enquêtes, kunnen de input, throughput, output en outcomes van de drie soorten burgercontacten worden onderzocht. In hoofdstuk vier is reeds aan de orde gekomen wat hieronder wordt verstaan. Om te beginnen de input, de procedurele stappen om aan de informele regels te voldoen. De input oftewel de zorg voor de burgerbrief, is het verzenden van een ontvangstbevestiging binnen de daarvoor aangegeven termijn van twee weken na ontvangst van de brief door de gemeente. Uit de enquête blijkt dat 77% van de briefschrijvers inderdaad een ontvangstbevestiging krijgt en 53,9% ook nog eens binnen de daarvoor genoemde termijn. De input bij het inspreken in een commissie is het vooraf uitleggen van de spelregels zodat de inspreker weet wat er van hem verwacht wordt. In 62,5% van de gevallen gebeurt dit ook. Bij het burgerinitiatief wordt geacht binnen twee weken na ontvangst bericht te sturen naar de initiatiefnemer. Dit blijkt bij één van de twee initiatiefnemers gebeurd te zijn.

De throughput is moeilijk te achterhalen, omdat niet iedereen op dezelfde manier omgaat met het burgercontact. Onder throughput wordt de behandeling van de brief, het inspreken in een commissie en het burgerinitiatief verstaan, dus wat er wordt gedaan nadat de burger een brief heeft geschreven, is komen inspreken of een initiatief heeft ingediend. Een belangrijke vraag hierbij is wat er gedaan wordt met de informatie die de burger geeft. In interviews met enkele raadsleden werd de vraag gesteld hoe een raadslid omgaat met de verschillende soorten burgercontacten. Aan de hand van deze antwoorden kan de throughput worden bepaald. Zo blijkt uit de interviews dat als een brief binnenkomt, gekeken wordt wat men als raadslid ermee kan. Stel dat men er niets mee kan, wordt de burger doorverwezen naar een fractie die met de problematiek bezig is of eventueel doorverwezen naar een gemeentelijke dienst. Als niet helemaal duidelijk is wat de burger wil, wordt er contact opgenomen om erachter zien te komen wat de burger nu precies wil. De insprekers voor een commissievergadering worden geregeld door de griffie. Raadsleden proberen door middel van het stellen van vragen erachter te komen wat nu precies de situatie is. Kan men als raadslid er iets mee, dan neemt een raadslid achteraf nog een keer contact op met de burger om zo meer over het onderwerp te weten te komen. Van belang bij het burgerinitiatief is om zich goed te laten inlichten door de indiener om zo een goed beeld te kunnen vormen van het voorstel. Een raadslid is bij dit burgercontact een soort begeleider, het is een burgerinitiatief en het is dus niet de bedoeling dat een raadslid er met het idee vandoor gaat.

De output van de burgerbrief is of er geantwoord is op de brief en binnen welke termijn dat is gedaan. Uit de enquête komt naar voren dat 71,2% briefschrijvers een antwoord krijgen op hun brief en 30,8% binnen vier weken. De output bij het inspreken in een commissie is of er na het inspreken

nog contact is opgenomen met de inspreker. Dit behoort wel zo te zijn en toch gebeurt het maar in 58,3% van de gevallen. Bij het burgerinitiatief is de output gebaseerd of de gemeenteraad binnen acht weken een besluit heeft genomen over het voorstel en de burger maximaal twee weken na het besluit ervan op de hoogte stelt. In beide gevallen moesten de burgers langer dan veertien weken wachten voordat de gemeenteraad een besluit had genomen en in één geval kreeg de burger het besluit op tijd te horen, namelijk binnen een week.

De outcomes zijn de meningen van de burgers, zoals in hoeverre zij het burgercontact een effectief middel vinden en welk rapportcijfer zij geven aan het burgercontact. De burgerbrief krijgt gemiddeld een 5,47 als rapportcijfer, dus net geen voldoende. Het vaakst kreeg het burgercontact een zes (25%). De respondenten van het inspreken in een commissie gaven het burgercontact gemiddeld een zes. In 37,5% van de gevallen werd een zeven aan het contact gegeven wat gelijk het hoogste percentage is. Op de vraag in hoeverre men het burgercontact een effectief middel vindt om de burger mee te laten participeren vond 12,5% van de respondenten het een heel effectief middel, 30,4% effectief, 13% van de respondenten bleven neutraal, 17,4% vond het weinig effectief en ten slotte vond 21,7% het middel niet effectief. Het burgerinitiatief scoort het hoogst van alle burgercontacten, met een 8,5 gemiddeld. Wanneer het aankomt of het middel effectief is om de burger mee te laten participeren, vindt één respondent het middel erg effectief om de burger mee te laten participeren en de ander vindt het middel niet effectief.

### 5.3 Analyse beoordeling burgercontacten

In deze paragraaf wordt de beoordeling per soort burgercontact door de respondent bestudeerd. Dit wordt gedaan aan de hand van een aantal enquêtes per soort contact die geselecteerd worden naar de hoogte van de kwaliteit. Op basis van deze enquêtes en de verschillen tussen de enquêtes van hoge kwaliteit en van lage kwaliteit wordt bekeken of er een verband is aan te tonen tussen het voldoen aan de kwaliteitspunten en hoe het burgercontact wordt beoordeeld door de respondent. Vervolgens wordt er per soort contact geprobeerd te achterhalen in hoeverre de gemeenteraad aantoonbaar rekening heeft gehouden met de informatie die het burgercontact verschaft.

#### 5.3.1 *Beoordeling burgerbrief*

Op de vraag of er onderling verband is aan te tonen tussen het voldoen aan de kwaliteitspunten en de mate waarin het burgercontact beoordeeld wordt, worden drie enquêtes van lage kwaliteit en drie enquêtes van hoge kwaliteit met elkaar vergeleken. Ook zal er worden achterhaald in hoeverre de raad met de burgerbrief aantoonbaar rekening heeft gehouden. Allereerst worden de drie enquêtes van lage kwaliteit besproken. Deze enquêtes zijn gekozen op basis van de rapportcijfers die de respondenten hebben gegeven aan het burgercontact burgerbrief. Het gemiddelde cijfer van de drie enquêtes is een 2,6, dus bevonden de respondenten het burgercontact van zeer lage kwaliteit. Alle drie de respondenten hebben een ontvangstbevestiging ontvangen op hun brief. Deze is in alle drie de gevallen niet binnen de geldende termijn van vijf dagen ontvangen. Eén respondent ontving de ontvangstbevestiging binnen twee weken en de twee andere respondenten binnen drie weken. Uiterlijk binnen vier weken behoort de briefschrijver een antwoord te krijgen op zijn of haar brief. In

het geval van deze drie enquêtes ontving één respondent geen antwoord, één respondent binnen zes weken een antwoord en de laatste moest langer dan zes weken wachten op een antwoord, namelijk vier maanden. Geen van de respondenten kreeg dus antwoord binnen de daarvoor geldende termijn. De vraag is natuurlijk wat de raad heeft gedaan met de brief, is er aantoonbaar rekening mee gehouden of heeft de raad er verder niets mee gedaan? In één geval heeft de respondent geen antwoord gekregen op de brief, dus kan er worden geconcludeerd dat er verder niets is gedaan met de inhoud van de brief. Een andere respondent kreeg als antwoord in zijn brief dat de inhoud voor kennisgeving aannemen is betiteld, wat feitelijk inhoudt dat er niets mee wordt gedaan verder. De derde respondent heeft een antwoord van de wethouder gekregen en de voortgang van aangekaart probleem wordt onderzocht. In de brief stond eveneens dat er een vervolgentwoord over de kwestie zal volgen. Te concluderen valt dat er door de raad in twee van de drie gevallen niets doet met de informatie die een brievenaar geeft.

Het gemiddelde cijfer van de drie enquêtes van hoge kwaliteit is 7,3 en evenals de respondenten van de enquêtes van lage kwaliteit, hebben de respondenten van de enquêtes van hoge kwaliteit alle drie een ontvangstbevestiging ontvangen. Alhoewel een ontvangstbevestiging binnen vijf dagen na het ontvangen van de brief moet zijn verzonden, kregen twee respondenten de bevestiging binnen twee weken en één respondent kreeg de ontvangstbevestiging binnen drie weken. Het ontvangen van een antwoord duurde bij één respondent vier weken, dus precies volgens de richtlijn en de twee andere respondenten moesten vijf weken wachten voordat zij een antwoord kregen op de brief. De drie brieven kregen dus ieder een antwoord op hun brief. Eén van de brieven is voor kennisgeving aannemen betiteld, wat inhoudt dat er kennis is genomen van de brief, maar verder niets wordt gedaan met de inhoud ervan. Het antwoord op een andere brief was dat de brief behandeld zou worden in een procedurevergadering van de commissie. De respondent van de brief heeft er verder niets meer van gehoord. Ten slotte luidt het antwoord van de laatste brief dat er door de gemeenteraad om een reactie wordt gevraagd van het College van Burgemeester en Wethouders. Evenals bij de enquêtes van lage kwaliteit kan ook hier worden geconcludeerd dat de gemeenteraad in twee van de drie gevallen niets doet met de brieven van burgers.

Om een vergelijking te maken tussen de enquêtes van lage kwaliteit en de enquêtes van hoge kwaliteit, zal er worden gekeken naar de kwaliteitspunten. In alle gevallen, zowel van lage als hoge kwaliteit, hebben de brievenaars een ontvangstbevestiging ontvangen. Hoewel ze allemaal een ontvangstbevestiging hebben ontvangen, geen enkele brievenaar heeft deze binnen de daarvoor geldende termijn van vijf dagen ontvangen. De termijn waarin de respondenten een antwoord hebben gekregen op de brief verschillen sterk tussen de lage en hoge kwaliteit. Zo hoort binnen vier weken een antwoord worden gestuurd naar de brievenaar. Uit de enquêtes van lage kwaliteit kwam dat één respondent helemaal geen antwoord heeft gekregen op de brief, één binnen zes weken een antwoord heeft ontvangen en de laatste langer dan zes weken, namelijk vier maanden, heeft moeten wachten op een antwoord. De uitkomst van de resultaten van de enquête van hoge kwaliteit is dat één respondent binnen vier weken een antwoord heeft ontvangen en de andere twee respondenten binnen vijf weken. Om dit samen te vatten, kan worden gezegd dat het verschil tussen de enquêtes van lage en hoge kwaliteit hem zit in de termijn van het ontvangen van een antwoord op

de brief. Zo blijkt dat uit de enquêtes van lage kwaliteit de briefschrijver heel lang moet wachten op een antwoord of soms geen antwoord krijgt, terwijl uit de enquêtes van hoge kwaliteit blijkt de briefschrijver binnen een redelijke termijn een antwoord krijgt hoewel het niet altijd voldoet aan de vier weken waarin een brief beantwoordt dient te worden. Uit de resultaten van de enquêtes blijkt vervolgens ook, zoals al eerder gezegd, dat de gemeenteraad weinig tot niets doet met de informatie van de brieven. Er is geen aantoonbaar bewijs te vinden dat de gemeenteraad inderdaad ook rekening houdt met de informatie die burgers de raad geven per brief.

### 5.3.2 *Beoordeling inspreken in een commissie*

Evenals bij de burgerbrief, wordt ook bij dit instrument gebruik gemaakt van drie enquêtes van lage kwaliteit en drie enquêtes van hoge kwaliteit. De enquêtes worden gebruikt om te achterhalen of er onderling verband is aan te tonen tussen het voldoen aan de kwaliteitseisen en hoe het burgercontact wordt beoordeeld. Verder zal worden bestudeerd of de raad aantoonbaar rekening heeft gehouden met de informatie die de insprekers hebben gegeven gedurende het inspreken in een commissie. Allereerst worden de enquêtes van lage kwaliteit bestudeerd. Net zoals bij de burgerbrief zijn de enquêtes gekozen op basis van het rapportcijfer die de respondent heeft gegeven aan het burgercontact. De drie gekozen enquêtes hebben een gemiddelde van een 3. Een kwaliteitspunt is dat de inspreker op de hoogte wordt gesteld van de spelregels. Dit is in het geval van deze drie enquêtes één keer niet gebeurd. Een ander kwaliteitspunt is het achteraf contact opnemen met de inspreker. Slechts één respondent heeft hier positief op geantwoord. Het ging hierbij om de notulen van de vergadering die de commissiegriffier de inspreker achteraf heeft toegezonden. Op de vraag in hoeverre de inspreker tevreden is over de wijze waarop er gedurende het proces met hem of haar is omgegaan, is twee keer geheel ontevreden geantwoord en één keer weinig tevreden en dat is in het geval van de persoon waarbij na het inspreken nog contact mee is opgenomen. Bij dit burgercontact is het moeilijk te achterhalen of de raad inderdaad aan de slag is gegaan met de informatie die de inspreker heeft gegeven. Nergens staat aangegeven dat de informatie die de inspreker heeft gegeven, wordt overgenomen of dat men ermee aan de slag gaat. Hierover kan dus geen uitspraak worden gedaan.

Het gemiddelde van de enquêtes van hoge kwaliteit is een 7,6. Op de vraag of hen de spelregels zijn uitgelegd, is er twee keer ja geantwoord en één keer nee. Een ander kwaliteitspunt is contact opnemen met de inspreker achteraf. In twee van de drie gevallen is achteraf nog contact opgenomen met de inspreker. Op de vraag in hoeverre men tevreden is met de wijze waarop er gedurende het proces met hem of haar is omgegaan, antwoorden alle drie de respondenten tevreden. Zoals al eerder aangegeven in deze paragraaf, is het niet mogelijk te achterhalen wat de raad met de informatie van de inspreker heeft gedaan.

Om een vergelijking te maken tussen de enquêtes van lage kwaliteit en de enquêtes van hoge kwaliteit, moet worden gekeken naar de kwaliteitspunten en in hoeveel gevallen hieraan wordt voldaan. Zowel bij de enquêtes van hoge kwaliteit als van lage kwaliteit, zijn de spelregels uitgelegd aan twee van de drie insprekers. Dus bij één respondent bij zowel de hoge als lage kwaliteit is dat niet gedaan. Een kwaliteitspunt is het achteraf contact opnemen met de inspreker. Uit de enquêtes



van lage kwaliteit blijkt dat dit slechts bij één respondent is gedaan. Bij de hoge kwaliteit is dit bij twee van de drie respondenten gedaan. Wanneer het aankomt op de tevredenheid over de procedure is duidelijk verschil op te merken. De respondenten van de enquêtes van hoge kwaliteit antwoorden alle drie dat zij tevreden zijn met de wijze waarop er met hen gedurende het proces is omgegaan. Bij de enquêtes van lage kwaliteit, waren twee respondenten geheel ontevreden en één respondent weinig tevreden over de procedure. Dit punt zorgt ervoor dat de kwaliteit laag of hoog wordt bevonden, omdat de andere kwaliteitspunten niet veel van elkaar verschillen (beide bij spelregels twee keer ja en één keer nee en bij contact achteraf lage kwaliteit één op de drie ja en bij hoge kwaliteit twee op de drie ja). Om hiervoor een verklaring te geven, ligt het er per respondent aan hoe zij het inspreken in een commissie hebben ervaren. Kregen zij het gevoel dat ze serieus genomen werden door de commissieleden of hadden zij meer het gevoel dat ze hun tijd aan het verdoen waren? Het is niet te achterhalen door middel van de enquêtes, maar misschien zijn ze positiever ingevuld als blijkt dat de gemeenteraad aan de slag is gegaan met de informatie die zij hen hebben gegeven. Zoals eerder gemeld is het moeilijk om dit te achterhalen, maar het zou een redelijke verklaring zijn voor de minimale verschillen in de kwaliteitspunten maar grote verschillen in de tevredenheid over de procedure.

### 5.3.3 *Beoordeling burgerinitiatief*

Zoals eerder vermeld was de response niet bijzonder hoog, namelijk twee enquêtes van de zes. Hierdoor kunnen er geen harde feiten worden gegeven over de kwaliteit van het burgercontact. Wel wordt in deze paragraaf de resultaten van de twee enquêtes met elkaar vergeleken. De onderwerpen van de initiatieven zijn verschillend. Zo is een initiatief ingediend over het verplaatsen van het kunstwerk 'De Verwoeste Stad' naar een locatie aan de Binnenrotte. Dit initiatief heeft een buurtgericht karakter. Het andere initiatief heeft een stedelijk karakter. In het initiatief wordt gepleit voor draagzakken voor ouder en kind waardoor het effect op het ontwikkelen van een veilige hechting onverwacht groot is. De initiatiefnemers pleitten voor een draagzak voor de risicogroepen, zoals tienermoeders met weinig financiële middelen. Het burgerinitiatief van de draagzakken is overgenomen, terwijl het initiatief over het verplaatsen van het kunstwerk is afgewezen. Als een vergelijking gemaakt wordt van de kwaliteitspunten, valt op te merken dat het initiatief van de draagzakken aan meer kwaliteitspunten voldoet dan het initiatief over het kunstwerk. Zoals in paragraaf 5.1.3 al naar voren is gekomen, is aan geen enkele kwaliteitspunt voldaan voor het initiatief over het verplaatsen van het kunstwerk, terwijl het aangenomen burgerinitiatief aan vrijwel alle (op één na) kwaliteitspunten voldoet. Het is moeilijk om aan de hand van twee enquêtes te bepalen of dit toeval is of dat het met elkaar in verband staat; is het gemakkelijker om aan de kwaliteitspunten te voldoen wanneer het initiatief erdoorheen komt of is er meer tijd nodig om te bepalen of een initiatief wel of niet geschikt is en dat om die reden niet aan de kwaliteitspunten kan worden voldaan? De mogelijkheid van toeval is te groot om hier een realistische uitspraak over te kunnen doen.



#### 5.4 Interviews met raadsleden en burgemeester Opstelten

Voor het onderzoek zijn enkele raadsleden geïnterviewd om op deze wijze meer te weten te komen hoe raadsleden omgaan met de soorten burgercontacten. In totaal zijn elf raadsleden naar hun mening gevraagd, dus een kwart van de gehele gemeenteraad. Het was duidelijk te merken dat sommige raadsleden moeite hadden met het antwoord geven op de vragen. Zij hadden vrijwel geen idee waar het interview over ging en kenden de procedurele stappen van de burgercontacten niet. Anderen wisten goed waar het over ging en het was duidelijk dat zij veel bezig zijn met de burgercontacten. De verschillen in kennis van raadsleden zijn erg groot; zo zijn er raadsleden die zich veel verdiept hebben in de burgercontacten en precies weten wat goed is aan de middelen en wat er eventueel verbeterd dient te worden om de burgercontacten nog effectiever te laten verlopen en zo zijn er aan de andere kant ook raadsleden die zich weinig bezig houden met de burgercontacten en weinig tot niets over de middelen weten. Dit behoort eigenlijk niet zo te zijn en het komt de kwaliteit van de drie onderzochte burgercontacten niet ten goede. Ieder raadslid van de gemeente Rotterdam behoort zich met de burger bezig te houden, zij zijn immers de volksvertegenwoordigers van de burger.

Enkele citaten uit de interviews zijn hieronder overgenomen. Na de interviews is de raadsleden gevraagd of zij bezwaar hebben dat hun naam genoemd wordt in het onderzoek en geen van alle had daar bezwaar tegen. Niet uit alle interviews is geciteerd om herhaling van citaten te vermijden.

Salima Belhaj zit in de gemeenteraad voor D66 en heeft één zetel. Zij heeft een duidelijk mening wanneer het gaat om het inspreken in een commissie. Zij vindt dat de burger slecht geïnformeerd komt inspreken en vindt dan ook dat burgers beter op de hoogte moeten worden gesteld van de spelregels voordat zij komen inspreken. Er moet rekening mee worden gehouden dat burgers een kennisachterstand hebben en vaak niet weten hoe een vergaderprocedure verloopt. De verwachtingen van de burger zijn vaak ook anders dan de realiteit en dit zou verbeterd moeten worden vanuit de griffie.

Remco Oosterhoff is partijvoorzitter van de ChristenUnie-SGP. Hij is duidelijk een raadslid die zich direct bezighoudt met de burgercontacten en veel over het functioneren van de middelen weet te vertellen. Hij vertelt dat de raad vooral burgers hoort als het niet goed gaat of die het ergens niet mee eens zijn. Je hoort nooit een burger met een positief bericht. Voor de politiek zou het goed zijn om ook eens positieve ontwikkelingen te horen. Verder verklaart de heer Oosterhoff in het interview dat de brieven op de doorlopende lijst worden gezet en hierdoor de brieven op een grote stapel verdwijnen en niemand het er verder nog over heeft. Een ander kritiekpunt heeft hij op de begeleiding van de griffie van de insprekers. Dit zou beter moeten. Er moet een verwachtingsmanagement worden ingezet, zodat het voor de burger helder wordt hoe het proces verloopt. Burgercontacten zijn reactief van aard. De gemeente reageert pas als de burger aan de bel trekt en niet eerder. Hierin zou verandering in moeten komen, aldus de heer Oosterhoff. Hij is van mening dat er meer vorm gegeven zou moeten worden aan het contact met de burger.

Matthijs van Muijen is gemeenteraadslid voor de PvdA en heeft duidelijk wat kritiekpunten aangegeven op het functioneren van de griffie bij het inspreken in een commissie. Hij is van mening dat de griffie de burger beter zou moeten terugkoppelen. De burger zou op de hoogte moeten

worden gesteld over wat er met hun punt is gebeurd. Dit gebeurt wel eens, maar niet altijd. Het zou consequent moeten gebeuren en daar is momenteel nog geen sprake van.

Marianne van den Anker was toen het interview plaatsvond gemeenteraadslid van Leefbaar Rotterdam. Zij is van mening dat bij het inspreken in een commissie te weinig 'burgers' komen inspreken. Over het algemeen zijn het organisaties die komen inspreken en zitten zij er vaak alleen voor de poen, zoals mevrouw Van den Anker het verwoordt. Zij wordt daar niet warm of koud van. De kleine groepen die er ook eens zitten en die over het beleid willen spreken, daar moet je vooral zaken meedoen zegt ze. Vooralsnog zijn er te weinig echte burgers die komen inspreken en teveel organisaties en clubjes. Hier zou verandering in moeten komen aldus mevrouw Van den Anker.

Daphne van Houte zit in de raad voor Leefbaar Rotterdam. Zij is van mening dat het van belang is om de burger vanaf het begin mee te laten doen. Het gaat volgens haar ook om de participatie van de middelen die we hebben en daarom is het belangrijk om de burger vanaf het begin mee te laten praten.

Cees de Gruiter is gemeenteraadslid voor de VVD. Hij spreekt over de impact van de burgercontacten. Zo is hij van mening dat de impact van het burgerinitiatief erg groot is. Er wordt een burgerinitiatief ingediend omdat er een drempel is (x aantal handtekeningen voordat het voorstel wordt ingediend). Maar als er een initiatief door komt, is de impact ervan groot. De impact van het inspreken in een commissie is ook groot, te groot wel eens. Er moet worden gewaakt dat de raadsleden de ontevreden burger niet naar de mond praat. Een burgerbrief is alleen interessant als er informatie in staat die nog niet bekend was. Qua overtuigingskracht is dit het minst sterke middel volgens de heer De Gruiter.

Beppie Hagenaar-Baldee is gemeenteraadslid voor het CDA. Zij vertelt in het interview dat zij het jammer vindt dat raadsleden alleen de burger te horen krijgen die het ergens niet mee eens is of met wie het niet goed gaat. Je hoort vrijwel nooit een burger die tevreden is, aldus Hagenaar-Baldee. Hiermee bedoelt ze dat bijvoorbeeld bij het inspreken in een commissie een burger komt vertellen dat hij het niet eens is met een ontwikkeling in zijn wijk, terwijl je de andere bewoners die er niet mee zitten of het juist een goed idee vinden niet te horen krijgt. Om deze burgers te spreken is het de taak als gemeenteraadslid om deze burger zelf op te zoeken.

Arno Bonte is partijleider voor GroenLinks. Hij concludeert in het interview dat voor alle drie de burgercontacten geldt dat het een eenrichtingsverkeer is, dus de burger naar een raadslid en niet andersom. Hij is van mening dat raadsleden zelf meer moeite zouden moeten doen om de kloof tussen burger en politiek te dichten, dus dat de raadsleden ook meer zelf de burger opzoeken.

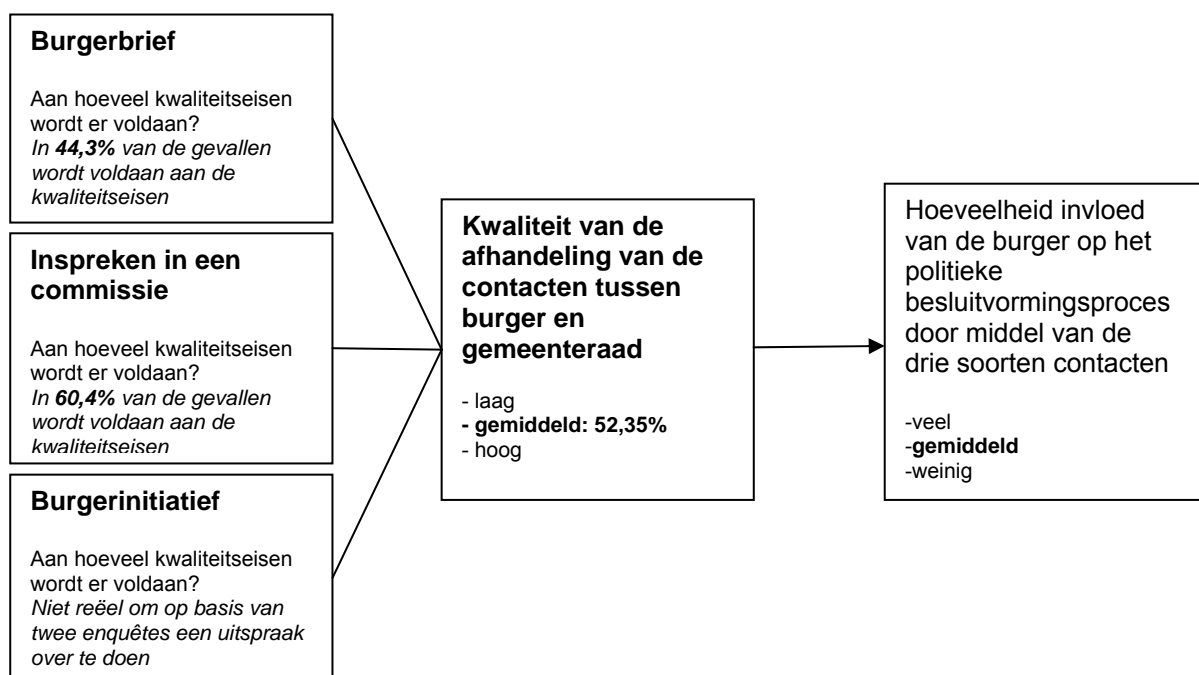
Hoewel de raadsleden allemaal op een andere manier met de burgercontacten omgaan, komen ze vrijwel allemaal tot dezelfde conclusie. De geïnterviewde raadsleden zijn van mening dat de insprekers zouden beter begeleid moeten worden vanuit de griffie, dus dat de inspreker verteld moet worden wat van hen wordt verwacht gedurende de vergadering maar ook wat de inspreker kan verwachten van het inspreken. De burgerbrief komt volgens de geïnterviewde raadsleden op een grote stapel terecht en gaat veel informatie als verloren. Hierdoor krijgt de burger het gevoel dat niet naar hem geluisterd wordt. Iedere burgerbrief dient naar de mening van de raadsleden gelezen en

beantwoord te worden. In de interviews kwam naar voren dat de meeste raadsleden het burgerinitiatief een mooi middel vinden, maar daar wordt vooralsnog te weinig gebruik van gemaakt. Naast raadsleden was er ook de mogelijkheid om de burgemeester van Rotterdam, de heer Ivo Opstelten, zijn mening over de burgercontacten te vragen. Gedurende het interview heeft hij een duidelijk beeld geprobeerd te geven hoe hij er als burgemeester tegenaan kijkt. Zo onderhoudt de heer Opstelten als burgemeester zelf veel contact met de burger. Hij zoekt de burger ook op en spreekt ze aan. Hij ziet het niet als zijn rol om raadsleden en wethouders te verplichten om contact op te nemen met de burger, maar hij probeert wel het goede voorbeeld te geven door het zelf wel te doen. De heer Opstelten verklaart dat de kennis uit de stad moet komen en niet uit het stadhuis. Over de drie soorten burgercontacten blijft de burgemeester vrij algemeen. Zo zegt hij dat het burgerinitiatief relatief weinig wordt gebruikt en dat zodra een initiatief wordt ingediend veel aandacht naar uit gaat. Van belang bij de burgerbrieven is dat deze op tijd geantwoord dienen te worden. In het burgerjaarverslag is te lezen dat deze over het algemeen op tijd worden beantwoord, maar er moet nog worden gekeken naar de kwaliteit van de antwoorden. De heer Opstelten ziet het inspreken in een commissie als een goed middel om de burger zijn mening te laten horen. De kennis die de burger heeft, kan worden mee genomen in het besluit, maar de burger zal nooit mee beslissen. Het moet voor de burger duidelijker worden wat er van hen wordt verwacht en wat zij wel en niet kunnen doen. Als alle drie de burgercontacten goed geregeld zijn, kunnen ze alle drie evenveel nut opleveren aldus de burgemeester. Er dient hiervoor wel een positie te worden ingenomen over wat er van de burger verwacht wordt. Daar behoort het bestuur professioneel goed in te zijn. De burgemeester laat in het interview weten dat er voor de burgercontacten toch een aantal verbeterpunten zijn aan te wijzen. Het burgerinitiatief heeft vooralsnog te weinig bekendheid. Het instrument moet beter aan de man worden gebracht, zoals de heer Opstelten dit verwoordt. De kwaliteit van de antwoorden op de brieven kan beter en wordt op het moment van het interview onderzocht. Het inspreken in een commissie kan hier en daar worden verbeterd. De burgemeester is van mening dat de commissies meer als een eenheid moeten optreden en er tussen de commissies niet teveel verschillen mogen zijn. Om het kort samen te vatten dient de burger beter geïnformeerd te zijn over alle drie de burgercontacten, dus wat wel kan en niet kan, hoe het hoort te gaan. Als we de mening van de burgemeester vergelijken met de mening van de raadsleden, komt het over het grootste gedeelte met elkaar overeen. Het burgerinitiatief heeft te weinig bekendheid en de burger moet beter geïnformeerd worden over het inspreken. De mening over burgerbrieven wordt niet gedeeld, maar dit is te verklaren omdat de burgemeester te maken heeft met brieven die aan het bestuur gericht zijn en niet met de brieven die aan de raad worden gestuurd.

## 5.5 Analyse aan de hand van het conceptueel model

In het voorgaande hoofdstuk zijn de variabelen geoperationaliseerd en werd duidelijk wat per variabele precies wordt gemeten. In de analyse zijn de betreffende variabele gemeten en kunnen nu verder worden ingevuld in het conceptueel model van het onderzoek.

In de hier voorgaande paragrafen, is de kwaliteit per soort burgercontact onder de loep genomen en in percentages uitgedrukt. Het rest nu deze percentages in te vullen en te plaatsen in de categoriegroepen laag, gemiddeld en hoog. De burgerbrief scoort in 44,3% van de kwaliteitseisen voldoende en het inspreken in een commissie in 60,4%. Het burgerinitiatief scoort onvoldoende op de kwaliteitseisen, maar het is onmogelijk om een reële uitspraak te doen op basis van twee enquêtes. De percentages van de burgerbrief en het inspreken in een commissie bij elkaar opgeteld, komt de kwaliteitseisen uit op een gemiddelde van 52,35%. Dit houdt in dat de kwaliteit van de afhandeling van de contacten tussen burger en gemeenteraad te categoriseren is als gemiddeld (0-33% is de kwaliteit laag, 34-75% kwaliteit gemiddeld en 76-100% kwaliteit hoog). De hoeveelheid invloed van de burger op het politieke besluitvormingsproces komt vervolgens ook uit op gemiddeld. Dit is te meten aan de hand van onder andere het resultaat van kwaliteit van de contacten. De hoeveelheid invloed is hetzelfde als het percentage van de kwaliteit van de afhandeling van de contacten. Vandaar dat ook deze uitkomt op gemiddeld. Dit is het niet direct zichtbare verband tussen de onafhankelijke en afhankelijke variabelen. De hoeveelheid invloed van de burger op het politieke besluitvormingsproces hangt in dit geval af van de kwaliteit van de afhandeling van de contacten tussen de burger en de gemeenteraad en staat daarmee in verband met het resultaat van de onafhankelijke variabele. Rekening moet worden gehouden dat de hoeveelheid invloed van de burger op het politieke besluitvormingsproces niet alléén bepaald wordt door de kwaliteit van de afhandeling van de burgercontacten, het is slechts één van de factoren die daarbij een rol spelen. Het conceptueel model is hieronder verder ingevuld met de analyseresultaten.



Figuur 5.4: geanalyseerd conceptueel model

---

DEEL IV            Concluderend deel

---

## Hoofdstuk 6 Conclusies en aanbevelingen

---

In de voorgaande hoofdstukken is vanuit theoretische benaderingen onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de afhandeling van drie soorten burgercontacten, namelijk het burgerinitiatief, de burgerbrieven en het inspreken in een commissie en in hoeverre de burger door middel van deze contacten invloed heeft op het politieke besluitvormingsproces. Burgercontacten worden gezien als een belangrijk onderdeel als het gaat om burgerparticipatie. Door contacten tussen burgers en politici kan de burgerparticipatie vergroot worden en hierdoor de invloed van de burger op het politieke besluitvormingsproces. Het is wel van belang dat goed wordt omgegaan met de burgercontacten om zo de kwaliteit en effectiviteit van het middel te waarborgen. Dit is in dit onderzoek onderzocht. Doelstelling van dit onderzoek is:

*“Het verbeteren van de kwaliteit van de contacten tussen de Rotterdamse burger en de gemeenteraad en hoe de griffie omgaat met de drie soorten burgercontacten, te weten het burgerinitiatief, de burgerbrieven en het inspreken in een commissie.”*

De doelstelling is vervolgens uitgewerkt tot de volgende centrale onderzoeksvraag:

*“Welke kwaliteiten heeft de afhandeling van de het burgerinitiatief, de burgerbrieven en het inspreken in een commissie en in hoeverre heeft de burger door middel van deze contacten invloed op het politieke besluitvormingsproces?”*

Het antwoord op deze vraag is gezocht aan de hand van interviews met gemeenteraadsleden en enquêtes aan burgers die gebruik hebben gemaakt van één van de burgercontacten. Aan de hand van de resultaten, kon de kwaliteit per soort burgercontacten worden bepaald. De kwaliteit van de afhandeling van de burgercontacten is één voorwaarde tot de hoeveelheid invloed van de burger op het besluitvormingsproces. De hoeveelheid invloed kan dus niet alleen worden bepaald aan de hand van de kwaliteit van de afhandeling van de contacten. Het is één van de factoren die daar een rol in spelen.

Door middel van dit onderzoek zijn de deelvragen beantwoord, welke uiteindelijk leiden tot de beantwoording van de centrale onderzoeksvraag van de scriptie. Allereerst worden de conclusies op de deelvragen weergegeven, waarna de centrale onderzoeksvraag wordt beantwoord in paragraaf 6.2. De scriptie wordt afgesloten met aanbevelingen om de burgercontacten te verbeteren.

## 6.1 Conclusies van de deelvragen

De eerste twee deelvragen van het onderzoek zijn beschrijvende vragen. Op deze vragen kan na desk research antwoord worden gegeven. De andere drie deelvragen kunnen alleen beantwoord worden aan de hand van het verrichte onderzoek.

### *Hoe werken de burgercontacten van de commissies en de gemeenteraad?*

Allereerst natuurlijk de drie soorten contacten waar onderzoek naar is gedaan in de scriptie, dus het burgerinitiatief, de burgerbrief en het inspreken in een commissie. Andere burgercontacten in de gemeente Rotterdam zijn de gast van de raad, plaatsnemen op de publieke tribune en live volgen van raadsvergaderingen. Gast van de raad houdt in dat burgers een kijkje kunnen nemen achter de schermen van het stadhuis. Het plaats nemen op de publieke tribune betekent dat de burger de mogelijkheid heeft om raadsvergaderingen bij te wonen. Ten slotte bestaat de mogelijkheid om raadsvergaderingen live te volgen via het internet door de burger.

### *Wat is de rol van de griffie van Rotterdam in deze drie soorten contacten?*

De griffie speelt een belangrijke rol in de onderzochte drie burgercontacten. Zo dienen de contacten te voldoen aan een aantal punten om de kwaliteit van het contact te waarborgen. Bij de burgerbrief dient de griffie binnen vijf dagen een antwoordbevestiging naar de burger te sturen met een uitleg van de verdere procedure. De brief dient binnen vier weken beantwoord te worden en ook dient de griffie de brief goed door te begeleiden. Als een burger komt inspreken in een commissie dient de burger vanuit de griffie goed begeleid te worden en op de hoogte gesteld te worden van de spelregels, dus wat een burger wel en niet kan doen tijdens een commissievergadering. Ook behoort vanuit de griffie achteraf nog contact te worden opgenomen met de inspreker. De rol van de griffie bij het burgerinitiatief is minder groot dan bij de eerste twee burgercontacten. Het is een vrij nieuw burgercontact en ook aan dit contact zijn kwaliteitspunten verbonden. Zo dient binnen twee weken een beoordeling op het initiatief door de voorzitter van de gemeenteraad worden gegeven aan de indiener. Binnen acht weken dient de raad na goedkeuring van het initiatief het besluit kenbaar te maken en dient de raad binnen twee weken na de besluitvorming de indiener schriftelijk op de hoogte te stellen van haar besluit.

### *In hoeverre zorgen de drie soorten burgercontacten voor invloed van de burger op het besluitvormingsproces?*

De invloed van de burger op het besluitvormingsproces door middel van de drie soorten burgercontacten, verschilt per contact. De hoeveelheid invloed van de burger op het besluitvormingsproces door middel van een burgerbrief is gering. Uit de resultaten van de enquêtes blijkt dat de Rotterdamse gemeenteraad weinig tot niets doet met de informatie van de brieven. Er is geen aantoonbaar bewijs te vinden dat de raad rekening houdt met de informatie die burgers de raad geven per brief. Dit is gemeten door drie enquêtes van hoge kwaliteit met drie enquêtes van lage kwaliteit met elkaar te vergelijken. Daaruit kwam naar voren dat de raad aan de slag is gegaan met twee van de zes burgerbrieven, hoewel in de antwoorden aan de burgers geschreven stond dat

zij het College van B en W om een reactie vragen. Wat uit de resultaten blijkt, is dat de kwaliteit weinig lijkt uit te maken voor de invloed op het besluitvormingsproces. Er is geen duidelijk verschil van invloed tussen de enquêtes van hoge kwaliteit en van lage kwaliteit.

Bij het inspreken in een commissie is het moeilijk te achterhalen of de gemeenteraad inderdaad aan de slag is gegaan met de informatie die de inspreker heeft gegeven. Er staat immers niet ergens zwart op wit aangegeven dat de informatie die de inspreker geeft, wordt overgenomen of dat men er iets mee gaat doen. Op de vraag naar de hoeveelheid invloed van de burger op het besluitvormingsproces door het burgercontact inspreken in een commissie, kan hierdoor geen uitspraak worden gedaan.

Voor het burgerinitiatief zijn te weinig enquêtes ingevuld om antwoord te kunnen geven op de vraag. Het toeval is te groot. Wel kan er uit de interviews met gemeenteraadsleden worden afgeleid dat gemeenteraadsleden het burgerinitiatief een erg goed burgercontact vinden om de burger mee te laten participeren in het besluitvormingsproces. De raad speelt bij dit contact feitelijk alleen een begeleidende rol en komt het initiatief vanuit de burger. Als het initiatief er eenmaal door is, is de hoeveelheid invloed op het besluitvormingsproces van de burger erg groot, omdat de burger een onderwerp heeft aangekaart en het door de gemeenteraad is overgenomen. Een voorbeeld hiervan is het voorstel van een burger om tienermoeders een draagzak te geven. Het voorstel is aangenomen door de raad, maar het is bedacht en aangekaart door een burger. Om dit samen te vatten; de hoeveelheid invloed bij het burgerinitiatief is groot, terwijl dit bij de burgerbrief veel kleiner is. Bij het inspreken in een commissie is de hoeveelheid invloed op het besluitvormingsproces niet na te gaan. Dit blijkt uit enkele uitspraken uit interviews die zijn uitgesproken door raadsleden. Zo vertelt Remco Oosterhoff in het interview dat de burgerbrieven op de doorlopende lijst worden gezet en deze brieven als het ware verdwijnen en niemand het meer over deze brieven heeft. De hoeveelheid invloed van de burger op het besluitvormingsproces is via een burgerbrief erg weinig. Marianne van den Anker is van mening dat de griffie de gemeenteraad moet wakker schudden als een brief binnenkomt. Dit is momenteel niet het geval en komen de brieven op een grote stapel terecht zonder dat de gemeenteraad zich verplicht voelt er naar te kijken. De hoeveelheid invloed zal verhogen als de brieven inderdaad in handen komen bij de gemeenteraad en men ermee aan de slag gaat. Het is vrijwel niet na te gaan hoeveel de invloed is op het besluitvormingsproces van het inspreken in een commissie. Uit de interviews komt naar voren dat het vaak niet de burgers zijn die komen inspreken, maar organisaties of belangengroepen. Dit maakt het nog moeilijker om de hoeveelheid invloed van de burger te meten. De burger heeft de meeste invloed door gebruik te maken van het burgerinitiatief. Dit middel kan niet voor ieder probleem worden gebruikt, omdat het een nieuw onderwerp moet zijn en voor meerdere mensen van belang moet zijn. Raadslid Cees de Gruiter is van mening dat het burgerinitiatief een grote impact heeft. Er is een drempel om een initiatief in te dienen, namelijk een x aantal handtekeningen, maar zodra het initiatief erdoor is, is de invloed van de burger op het besluitvormingsproces erg groot. Dit omdat de raad alleen een begeleidende rol speelt bij het middel en kan de gemeenteraad niets anders doen dan het initiatief steunen of afvallen.



*Hoe waardeert de burger de verschillende manieren van burgercontacten?*

De vraag hoe de burger de verschillende manier van burgercontacten waardeert, kan worden beantwoord aan de hand van de enquêteresultaten en in het bijzonder met de rapportcijfers die de burgers hebben gegeven aan de procedure van het burgercontact. Het gemiddelde van de burgerbrief komt uit op 5,47, het inspreken in een commissie een 6 en ten slotte het burgerinitiatief heeft een gemiddelde van een 8,5. Dit zijn de gemiddelde rapportcijfers over de gehele procedure van het burgercontact. De burgerbrief en het inspreken in een commissie krijgen ieder niet erg hoge rapportcijfers, terwijl het burgerinitiatief een 8,5 gemiddeld scoort. Dit gemiddelde is op basis van twee enquêtes, dus niet representatief. Hoewel het niet representatief is, geeft het toch een indicatie van hoe de burger het burgerinitiatief waardeert. Te concluderen valt dat de burgers van Rotterdam die gebruik hebben gemaakt van de burgercontacten deze niet al te hoog waarderen.

*Hoe kan de inzet van de verschillende soorten burgercontacten verder worden verbeterd?*

De laatste deelvraag van het onderzoek luidt als volgt: hoe kan de inzet van de verschillende soorten burgercontacten verder worden verbeterd? Het antwoord op deze vraag kan worden gegeven aan de hand van de uitkomsten van de kwaliteitspunten. Zo blijkt dat bij de burgerbrief nu 77% van de brieven schrijvers een ontvangstbevestiging ontvangen. Dit percentage behoort 100% te zijn. Iedere brief dient een ontvangstbevestiging te ontvangen en vooralsnog is dat niet het geval. Om het burgercontact te verbeteren, kan een begin worden gemaakt door iedere brief een ontvangstbevestiging te sturen. Het ontvangen van een ontvangstbevestiging behoort binnen een week. Uit het onderzoek blijkt dat slechts 21,2% van de brieven schrijvers binnen een week een ontvangstbevestiging hebben ontvangen. Dit is heel laag en dient te worden verhoogd naar 100%. Een ander kwaliteitspunt waar niet in zijn geheel aan wordt voldaan, is het ontvangen van een antwoord door de burger op iedere brief. Nu krijgt 71,2% van de brieven schrijvers een antwoord op haar brief en dit is niet voldoende, 28,8% van de brieven schrijvers krijgt geen antwoord op haar brief. Een brief dient binnen vier weken te zijn beantwoord. Dit is slechts in 30,8% van de gevallen. De inzet van de burgerbrief kan gemakkelijk worden verbeterd door alleen al aan de kwaliteitspunten te voldoen. Momenteel is dat niet het geval. Zo dient iedere brief een antwoordbevestiging te ontvangen en een antwoord. Dit gebeurt in grote getallen, maar niet in alle gevallen zoals het wel behoort te zijn. Waar het bij de burgerbrief fout gaat, is de termijn. Het duurt te lang voordat een ontvangstbevestiging wordt verzonden en een antwoord op de brief laat ook te lang op zich wachten. Dit moet beter en binnen de daarvoor vastgestelde termijn.

De gemiddelde kwaliteit van het inspreken in een commissie is 60,4%. Dit komt doordat in 62,5% van de gevallen de spelregels aan de inspreker worden uitgelegd, terwijl iedere inspreker op de hoogte dient te worden gesteld van de procedure van de vergadering. Naderhand dient contact te worden opgenomen met inspreker vanuit de griffie en dat gebeurt in slechts 58,3% van de gevallen. Deze percentages zijn gemakkelijk te verhogen. Het enige wat in zekere regelmaat dient plaats te vinden is de uitleg van de spelregels van het inspreken in een commissie en de procedure van de vergadering en er dient contact te worden opgenomen met de inspreker naderhand. Dit zijn punten die niet teveel tijd in beslag nemen en in ieder geval dienen te worden uitgevoerd. Hierdoor verbetert

de kwaliteit van het burgercontact en dit komt waarschijnlijk ook het inspreken ten goede als de burger duidelijk de procedure van de vergadering wordt uitgelegd.

Het burgerinitiatief is zoals eerder gemeld een relatief nieuw burgercontact in de gemeente Rotterdam. Vooralsnog zijn nog maar zes initiatieven bij de gemeente ingediend. Hierdoor is het niet gemakkelijk om te bepalen hoe de inzet verder kan worden verbeterd. Op basis van de twee enquêtes blijkt dat de gemeenteraad te lang bezig is om een besluit te nemen over het initiatiefvoorstel. Dit behoort binnen acht weken te zijn besloten en in beide gevallen duurde het langer dan veertien weken voordat de gemeenteraad een beslissing had genomen over het voorstel. De handigheid moet hierin misschien nog worden gezocht. Momenteel wordt niet aan de kwaliteitspunten van het burgerinitiatief voldaan. Dit is doordat het een vrij nieuw burgercontact is en de gemeente waarschijnlijk nog eraan moet wennen voordat het vlekkeloos zal verlopen. Ook is het niet representatief, omdat deze kwaliteitspunten zijn beoordeeld op twee enquêtes en dit aantal te weinig is om een uitspraak te kunnen doen over hoe de inzet van het burgerinitiatief verder kan worden verbeterd.

## 6.2 Conclusie op de centrale onderzoeksvraag

De centrale onderzoeksvraag kan aan de hand van de conclusies op de deelvragen worden beantwoord. Eigenlijk is de vraag gedurende het gehele onderzoek al beantwoord en kan het antwoord kort worden samengevat in deze paragraaf. De centrale onderzoeksvraag wordt in twee delen beantwoord; eerst zal de kwaliteit van de afhandeling van de drie soorten onderzochte burgercontacten, namelijk het burgerinitiatief, de burgerbrieven en het inspreken in een commissie aan bod komen, gevolgd door de hoeveelheid invloed die de burger op het besluitvormingsproces heeft door middel van deze contacten.

De kwaliteit van de afhandeling van de burgercontacten is niet erg hoog. Zo voldoet 44,3% van de gevallen van de burgerbrief aan de kwaliteitspunten. Bij het inspreken in een commissie gaat het om 60,4% van de gevallen dat voldoet aan de kwaliteitspunten waaraan het normaliter aan behoort te voldoen. De kwaliteit van het burgerinitiatief is moeilijk te bepalen doordat ten eerste de kwaliteit zou moeten worden bepaald op basis van twee enquêtes wat niet reëel is en ten tweede het een relatief nieuw burgercontact is. Vandaar dat de kwaliteit niet bepaald kan worden in dit onderzoek.

De hoeveelheid invloed op het besluitvormingsproces van de burger, verschilt per burgercontact. Zo blijkt dat de invloed van de burgerbrief gering is. De gemeenteraad doet weinig tot niets met de informatie uit de brieven. De hoeveelheid invloed van het inspreken in een commissie is moeilijk te achterhalen. Nergens staat aangegeven dat de gemeenteraad ook daadwerkelijk aan de slag gaat nadat zij een inspreker hebben gehoord over een onderwerp. Voor het burgerinitiatief is de hoeveelheid invloed op het besluitvormingsproces niet te bepalen op basis van twee enquêtes. Wel blijkt uit de interviews met raadsleden dat zij het burgerinitiatief een effectief middel vinden om de burger mee te laten participeren in het besluitvormingsproces. De hoeveelheid invloed is volgens hen dan ook groot.

### 6.3 Aanbevelingen

In deze paragraaf zal per onderzocht burgercontact aanbevelingen worden gegeven om zo de kwaliteit van de contacten tussen de Rotterdamse burger en de gemeenteraad te verbeteren en op welke wijze de Rotterdamse griffie dit zou moeten aanpakken.

#### Burgerbrief

Alle briefschrijvers dienen vanuit griffie binnen de daarvoor geldende termijn van één week een ontvangstbevestiging te ontvangen. Dit is een kwaliteitseis die al van toepassing is, maar die vooralsnog niet wordt uitgevoerd voor alle brieven.

Iedere brief dient beantwoord te worden vanuit de griffie binnen de daarvoor geldende termijn van vier weken. Vaak moeten briefschrijvers langer wachten dan vier weken en sommige brieven worden helemaal niet beantwoord. Alle brieven moeten worden beantwoord binnen vier weken om zo de kwaliteit van de contacten tussen de burger en de raad te verbeteren.

De gemeenteraad dient serieus om te gaan met de inhoud van de brieven. De griffie dient de brieven door te spelen aan de raadsleden die zich bezighouden met het onderwerp waarover de brief gaat. Zodra de burger het gevoel krijgt dat naar hen geluisterd wordt, zal de burger eerder geneigd zijn om door middel van een burgercontact in contact te komen met de gemeenteraad. De verhouding burger - gemeenteraad zal hierdoor verbeteren.

#### Inspreken in een commissie

Iedere inspreker dient op de hoogte te worden gesteld van de spelregels van de vergadering vanuit de griffie. Het is een kwaliteitseis waar aan dient te worden voldaan. Dit gebeurt zoals uit het onderzoek naar voren kwam, niet in alle gevallen. Zo kunnen misverstanden worden voorkomen en weet de inspreker wat er van hem verwacht wordt.

Het naderhand contact opnemen met alle insprekers vanuit de griffie. Hier wordt de inspreker gevraagd wat hij van het inspreken vond en of een commissielid of raadslid nog contact met hem heeft opgenomen. Het is een soort nazorg wat niet in alle gevallen wordt gedaan, maar wat wel in alle gevallen zal moeten plaatsvinden.

De griffie zou beter moeten inzien wat commissieleden en gemeenteraadsleden doen met de informatie van de insprekers. De griffie moet een betere rol spelen als intermediair tussen de inspreker en de raad, zodat burgers niet voor niets komen inspreken.

#### Burgerinitiatief

Het is een vrij nieuw burgercontact. Het middel moet beter aan de man worden gebracht vanuit de griffie. Vooralsnog heeft het contact te weinig bekendheid en zijn er weinig initiatieven ingediend bij de gemeente Rotterdam. Raadsleden vinden dit burgercontact het mooiste en beste contact die de gemeente Rotterdam kent, dus mag het ook wel beter worden gepromoot door middel van bijvoorbeeld een campagne.

## Geraadpleegde literatuur

---

### Boeken

Beukenholdt-ter Mors, M.A., H.H.F.M. Daemen, en L. Schaap (2002). *Participatiebevordering in het Nederlands Openbaar bestuur, 1975-2000, Een andere analyse van evaluaties*. Centre for Local Democracy (CLD), Faculteit Sociale Wetenschappen, Erasmus Universiteit Rotterdam

Brederveld, E. (2005). *Gemeenterecht*. Kluwer, Deventer

Bovens, M.A.P., P. 't Hart, M.J.W. van Twist en U. Rosenthal (2001). *Openbaar Bestuur. Beleid, Organisatie en Politiek*. Kluwer, Alphen aan den Rijn

Derksen, W. en L. Schaap (2004). *Lokaal Bestuur*. Elsevier bedrijfsinformatie bv, Den Haag

Edwards, A. en L. Schaap (2006). *Burgerparticipatie in Rotterdam*. Centre for Local Democracy (CLD), Faculteit Sociale Wetenschappen, Erasmus Universiteit Rotterdam

Eijserman, R. en M. Hendriks (2006). *Raadscommunicatie in het duale bestel, de politiek dichterbij de burger*. Sdu Uitgevers, Den Haag

Ellermeijer, R. (2008). *De controlerende rol van de gemeenteraad en provinciale staten onderzocht*. Ernst & Young, Amsterdam

Te Grotenhuis, M. en A. Matthijssen (2006). *Basiscursus SPSS Versie 10-14*. Koninklijke Van Gorcum, Assen

Hakvoort, J.L.M. (1996). *Methoden en technieken van bestuurskundig onderzoek*. Eburon, Delft

Hendriks, M. en R. Eijsermans (2004). *Burgerparticipatie, een praktische handleiding voor gemeenten*. Sdu Uitgevers, Den Haag

Jansen, E.P.W.A. en Th. H. Joostens (1998). *Enquêteeren. Het opstellen en gebruiken van vragenlijsten*. Wolters-Noordhoff, Groningen/Houten

Neelen, G.H.J.M., M.R. Rutgers en M.E. Tuurenhout (2005). *De bestuurlijke kaart van Nederland*. Uitgeverij Coutinho, Bussum

Thiel, S. van (2007). *Bestuurskundig onderzoek. Een methodologische inleiding*. Uitgeverij Coutinho, Bussum

Tops, P. en S. Zouridis (2002). *De binnenkant van politiek*. Atlas, Amsterdam/Antwerpen

Woerdman, E. (2004). *Politiek en politicologie*. Wolters-Noordhoff Groningen, Houten

---

### **Gepubliceerde artikelen/rapporten**

De Nationale ombudsman, *Burgerbrieven gemeenten. Hebt u even?*, Drukkerij Van Tilburg, Waddinxveen, januari 2007

De Vernieuwingsimpuls Dualisme en lokale democratie, *Handreiking burgerinitiatief*, VNG Uitgeverij, Den Haag, 2001

Gemeente Rotterdam, *Handboek raadsleden*, in opdracht van de griffie, maart 2006

Gemeente Rotterdam, *Wegwijzer gemeenteraad*, oktober 2006

Ministerie van Binnenlandse Zaken, *Beste burger... Vier jaren Actieplan Burgerbrieven*, Koninklijke Broese & Peereboom, Breda

---

### **Verordeningen**

Gemeentebblad, *Verordening burgerinitiatief Rotterdam*, Rotterdam, oktober 2005

Gemeentebblad, *Commissieverordening 2006*, Rotterdam, mei 2006

---

### **Internet**

[www.rotterdam.nl](http://www.rotterdam.nl)

## **Masterscripties**

Otto, M. (2006). *Gemeentelijke herindeling: de burger buitenspel? Onderzoek naar de invloed van burgerparticipatie bij gemeentelijke herindelingen*. Opleiding Bestuurskunde, Faculteit Sociale Wetenschappen, Erasmus Universiteit Rotterdam

Prins, R.S. (2007). *Het toezichtmodel. Onderzoek naar een instrument ter verbetering van de veiligheidssituatie in de hotspots van Rotterdam*. Opleiding Bestuurskunde, Faculteit Sociale Wetenschappen, Erasmus Universiteit Rotterdam

---

## Bijlagen A tot en met G

---

## **Bijlage A: Overzicht met gebruikte figuren**

### Hoofdstuk 1

Figuur 1.1 conceptueel model probleemstelling

### Hoofdstuk 2

Figuur 2.1 weergave gemeentelijke organisatie

Figuur 2.2 kwaliteitspunten per soort burgercontact

### Hoofdstuk 3

Figuur 3.1 uitwerking van het simpele conceptuele model

Figuur 3.2 systeemmodel Easton

Figuur 3.3 indeling burgerrollen

Figuur 3.4 rol van de kiezer

Figuur 3.5 operationalisering van de kiezersrol

Figuur 3.6 participatieladder

Figuur 3.7 burgercontacten per traprede

Figuur 3.8 conceptueel model

### Hoofdstuk 4

Figuur 4.1 geoperationaliseerd systeemmodel Easton

Figuur 4.2 operationalisering kwaliteitspunten per soort burgercontact

Figuur 4.3 participatieladder met de rol van de burger en kenmerken

Figuur 4.4 geoperationaliseerd conceptueel model

### Hoofdstuk 5

Figuur 5.1 analyse kwaliteitspunten burgerbrief

Figuur 5.2 analyse kwaliteitspunten inspreken in een commissie

Figuur 5.3 analyse kwaliteitspunten burgerinitiatief

Figuur 5.4 geanalyseerd conceptueel model



## **Bijlage B: Lijst met geïnterviewde personen**

### Gemeenteraadsleden

Mevrouw M. van den Anker	Leefbaar Rotterdam
Mevrouw S. Belhaj	D66
De heer A. Bonte	GroenLinks
De heer C.J. de Gruiter	VVD
Mevrouw E.J. Hagenaar-Baldee	CDA
De heer T. Harreman	PvdA
Mevrouw P.D.T. van Houte	Leefbaar Rotterdam
De heer A.S. Mosch	Leefbaar Rotterdam
De heer M.G.J. van Muijen	PvdA
De heer R.E. Oosterhoff	ChristenUnie-SGP
Mevrouw P.M. Wijntuin	PvdA

### Burgemeester van Rotterdam

De heer I.W. Opstelten	VVD
------------------------	-----

## Bijlage C: Interviewvragen gemeenteraadsleden

### Algemene vragen over burgercontacten

1. Hoe ziet u uw rol als gemeenteraadslid? (ideaalmodel)
2. Wat is volgens u het doel van contacten tussen burgers en politici?
3. Om welke reden(en) is er contact tussen burgers en politici?
4. Hoe ziet u de rol van contacten tussen burgers en politici (informereren, raadplegen, adviseren, produceren of mee beslissen) per soort burgercontact (burgerbrieven, burgerinitiatief en inspreken bij de commissies)

Er zijn drie typen burgers aan te wijzen, namelijk de bedrijvige, berustende en de bedreigde burger. De bedrijvige burger heeft relatief veel vertrouwen in de parlementaire democratie, de berustende burger heeft weinig vertrouwen in de parlementaire democratie en de bedreigde burger staat erg negatief tegenover de modernisering (Brink).

5. Gezien de drie typen burgers hierboven beschreven, hoe zorgt u er als gemeenteraadslid voor om deze typen burgers te bereiken?

In beleidsvorming zijn er 5 fasen aan te wijzen, namelijk de agendavorming, beleidsvorming, beleidsbepaling, beleidsuitvoering en beleidsevaluatie.

6. Welke fase is naar uw mening het meest relevant voor de beleidsvorming bij de verschillende soorten burgercontacten en waarom?
  - Burgerbrieven
  - Burgerinitiatief
  - Inspreken bij de commissies
7. In welke fase ziet u deze betrokkenheid het liefst terug bij de soorten burgercontacten en waarom?
  - Burgerbrieven
  - Burgerinitiatief
  - Inspreken bij de commissies

### Specifieke vragen over burgercontacten in Rotterdam

8. Hoe gaat u als raadslid om met de verschillende soorten burgercontacten (voorbeelden)?
  - Burgerbrieven
  - Burgerinitiatief
  - Inspreken bij de commissies
9. Zijn er naar uw mening knelpunten aan te wijzen bij de burgercontacten die verbeterd dienen te worden?
  - Burgerbrieven
  - Burgerinitiatief
  - Inspreken bij de commissies

De griffie van Rotterdam speelt een faciliterende rol bij de drie soorten burgercontacten.

10. Hoe ziet u de rol van de Rotterdamse griffie bij deze burgercontacten?
  - Burgerbrieven
  - Burgerinitiatief
  - Inspreken bij de commissies

11. Zijn er naar uw mening knelpunten binnen de griffie per soort burgercontact die verbeterd dienen te worden?
- Burgerbrieven
  - Burgerinitiatief
  - Inspreken bij de commissies

## Bijlage D: Interviewverslagen gemeenteraadsleden

Voorafgaand aan het interview is gevraagd of men moeite heeft dat hun naam bekend wordt gemaakt in het onderzoek. Alle elf de gemeenteraadsleden hebben te kennen aangegeven geen moeite te hebben dat hun naam kenbaar wordt gemaakt. De interviewverslagen zijn op alfabetische volgorde van de familienaam weergegeven.

Interview Marianne van den Anker  
 Gemeenteraadslid Leefbaar Rotterdam  
 Plaats: Rotterdam, Café Saint Tropez, donderdag 3 april 2008

Het ideaalmodel als gemeenteraadslid zie ik als dat de raad de problemen van de burger in de raadszaal moet zien te krijgen en dat elke politieke partij zijn eigen belang en politieke koers vaart over de concrete zaken die op de agenda zijn gezet.

Naar mijn mening zijn er vier doelen van contacten tussen burgers en politici. Ten eerste moet de temperatuur van de samenleving worden gemeten, dus kijken wat er op het moment speelt in de samenleving. Ten tweede moeten de burgers aangevers zijn waar de politiek zich druk over zou moeten maken. Ten derde moeten wij als raadsleden de burger uitleggen dat sommige dingen zijn zoals ze zijn en wat wel en wat niet kan, leiderschap. Ten slotte zijn burgers en politici partners van de democratische samenleving en zijn ze aan elkaar verbonden.

Een brief heeft vaak als boodschap aan de politiek om een probleem van de burger serieus te nemen. Als het een incident is, los het dan op. Er moet worden gekeken of het veel burgers aangaat of dat er sprake is van een incident. Gaat het om een incident of een patroon is belangrijk om af te vragen. Een brief is sterk informeren naar mijn mening. Iemand vraagt mij iets op te lossen. Een burgerinitiatief is sterk meebeslissen. Het kost veel moeite, er moet aan de eisen worden voldaan. Er gaat veel tijd in zitten en er moet veel voor gedaan worden voordat er een burgerinitiatief kan worden ingediend. Als politieke partij dien je een standpunt in te nemen. Je moet je niet mee laten slepen omdat het een burgerinitiatief is. Het inspreken bij de commissie is het bij mij maar één keer voorgekomen dat er echt een burger is komen inspreken. Het zijn vaak instituten of clubjes die komen inspreken bij de commissie. Het inspreken zie ik als informeren. Naar mijn mening is het instrument uitgehold en zou het anders moeten zijn.

Ik zelf kijk nooit door een bril naar een soort burger. De bedrijvige burger is je partner om dingen voor elkaar te krijgen. De berustende burger moet je proberen actiever te krijgen en zijn vertrouwen weten te krijgen. De bedreigde burger is onderscheidend. Je hebt de burger die echt reden heeft om te mekkeren en je hebt de negativist die altijd negatief is. Het eerste type kun je wel bereiken door naar deze persoon te luisteren. Zij geeft als het ware gratis advies waar wij zorgvuldig mee om moeten gaan.

Het burgerinitiatief is agendavormend. De burgerbrief hangt af van het onderwerp in welke fase het zich bevindt. Vaak is het een evaluatie, er is iets gedaan en het helpt niet. Het kan terug komen in vrijwel elke fase. Het inspreken is beleidsvormend.

Het burgerinitiatief kun je zien als het wakker maken van de politiek. Ik vind het belangrijk dat de burger ons wakker blijft schudden. Burgers zouden het niet langer moeten pikken. De burgerbrief is een lastig instrument. Is er een patroon aan te wijzen of is het een incident? Het inspreken bij de commissie zou agendavormend of evaluerend moeten zijn. Alles wat zich er tussen bevindt, moet de burger zich niet druk over maken en is niet van toepassing bij de burger en moet worden overgelaten aan de politici. Op deze manier wordt het de burger makkelijker gemaakt.

Als er een brief binnenkomt, kijk ik of ik er iets mee kan of anders een collega. Ik screen de brieven die binnenkomen, kan ik er wat mee? Ik kan niet alles doen, daar heb ik simpelweg de tijd niet voor. Ik krijg vaak brieven over dingen als kindermishandeling, concrete gevallen. Falen van het systeem. Je moet zo'n brief serieus nemen en nooit afdoen als slechts een incident. Weten wat er achter het verhaal zit. Het inspreken bij de commissie zijn vooral organisatie. Vaak zitten zij daar alleen maar voor het poen en daar wordt ik niet warm of koud van. De kleine groepen die er ook eens tussen zitten die over het beleid willen spreken, daar moet je vooral zaken mee doen. Er zouden niet alleen organisaties moeten komen inspreken, maar burgers. Dat is nu nog te weinig. Het burgerinitiatief gebeurt te weinig. Er zouden er meer van moeten komen. Vooralsnog hebben wij er weinig ervaring mee. Het is het meest geweldige instrument dat we hebben.

Naar mijn mening moet er een zwarte lijst komen wat betreft de burgerbrieven. Het wordt vaak niet gebruikt door de juiste personen, maar door vervelende mensen als ik het zo mag zeggen. Er zouden meer burgers en minder door organisaties moeten komen inspreken in een commissie. Voor

het initiatief moet meer promotie worden gemaakt, vooralsnog krijgen we er te weinig binnen. Het moet de burger makkelijker worden gemaakt, nu moet er nog te veel tijd in worden gestoken en zijn er te veel regeltjes waar het aan moet voldoen. Dat kan minder.

Het initiatief is proactief en faciliterend. De griffie is neutraal en is de inbox van alle burgercontacten. Bij het inspreken zou de griffie een toets moeten doen door een begeleidende brief te schrijven naar organisaties die alleen maar een verhaaltje komen halen. De griffie doet dat niet en komt zo ook niet te weten wat de wens is om in te komen spreken. Dit zouden ze wel moeten doen. De brief die binnenkomt bij de griffie is gericht aan de gemeenteraad en bedoeld om wakker te schudden. De griffie moet hier een grotere rol in komen te spelen. De griffie moet op de hoede zijn en bewaken wat met de burger te maken heeft. De griffie is neutraal en kan dat dus altijd verantwoorden. De griffie is de ingang naar de politiek. Het initiatief is lastig en de politiek moet er zelf voor zorgen dat er meer komen. Er zijn maar weinig mensen die er de moeite voor nemen. De betrokkenheid moet groter zijn. Daar zou de griffie wat in kunnen doen. Niet alles valt primair af te rekenen op de griffie. De griffie moet de contacten ophalen, de inbox vullen en de raad wakker schudden in sommige gevallen.

Interview Salima Belhaj  
Fractievoorzitter D66  
Plaats: Rotterdam, Café Toen, woensdag 26 maart

Ik zie mijn rol als gemeenteraadslid in eerste instantie als gekozen vertegenwoordiger. Kiezers geven ons mandaat waar wij recht aan moeten doen. Ik draag vooral ook mijn eigen ideaalbeeld uit. Ik sta ergens voor en dat draag ik uit. Sommige raadsleden opereren meer als ombudsman of belangenbehartiger. Een voorbeeld die ik kan geven zijn de contacten die lopen over het stationskwartier. Als burgers naar mij toe komen om hun belangen te behartigen, vraag ik altijd eerst op wie zij gestemd hebben en van welke partij zij lid zijn. Ik laat mij niet gebruiken, ik ben daar erg gevoelig voor. Ik ben ook eerlijk naar de burger toe, als ik het ergens niet mee eens ben, zeg ik dat ook tegen de burger. Je moet opletten of burgers niet in eigen belang handelen of in politiek belang. Het doel van contacten tussen burgers en politici is vooral informeren, feeling houden. Zoeken naar eigen ambassadeurs als het ware. Ik heb maar één zetel in de raad en daarom is dat wel eens moeilijk. Grote partijen hebben het in die zin makkelijker, zij kunnen zich makkelijker verspreiden in de stad. Het is van belang om de burger te laten weten waarom juist mijn partij de moeite waard is om op te stemmen door de resultaten te laten zien die de partij geboekt heeft. Toen er burgerleden moesten worden aangesteld vond ik het dus belangrijk dat het wel personen zijn die als een soort intermediair kunnen functioneren, dus informatie van buiten naar binnen halen en visa versa. Dat is interessant en voor mij vanzelfsprekend. Zo weet je wat er speelt in de samenleving.

Omdat ik maar één zetel heb in de raad, heb ik weinig segment. Ik houd voornamelijk contact met degene voor wie ik het doe. Ik probeer te selecteren te praten met de mensen die mij informatie kunnen geven. Mensen zijn leuk, zij geven mij energie. Het is van belang om naar hen te luisteren, anders ga je voorbij aan de reactie van de mensen.

De burgerbrief informeert op een hele oprechte manier. De emotie van de mensen worden erin getoond. Van het burgerinitiatief ben ik een groot voorstander, het is onderverdeeld in twee lagen. Ten eerste geeft het mensen de ruimte om met een eigen idee te komen en ten tweede laat het de burger zien dat het realiseren van het idee niet vanzelf gaat en dat het vrij lastig is. Het creëert daarmee draagvlak voor de democratie. Als burgers willen participeren is het van belang dat zij de juiste instrumenten in handen hebben. Veel instituties zijn niet ingesteld om deze instrumenten te geven. Het informeert, produceert en adviseert. Hangt af of politici bereid zijn om te helpen. Politici willen uiteindelijk toch niet het instrument uit handen geven. Het inspreken bij de commissies informeert ook. Vaak is het zo dat de commissie er eigenlijk niet over gaat. Voor de burger is het vaak niet duidelijk wat wij er als raadsleden over te zeggen hebben en of het eigenlijk wel thuishoort in de commissie. De bevoegdheden van politici is te beperkt. Als een burger inkomt spreken is het van belang dat wij er iets over te zeggen hebben, dan kunnen we er wat mee. Als politici eerlijk zouden zijn tegen de burger, zou de kloof tussen burger en politiek kleiner worden. Politici beloven van alles, maar kunnen niet alles waarmaken. VVD is erg sterk in feit om eerlijk te zijn tegen de burger en als zij het er niet mee eens zijn, zeggen zij dat ook.

Voor de drie type burger is het van belang om optimisme uit te stralen en optimisme te hebben over de dingen die je doet. Zo bereik je alle drie de burger. De bedreigde burger is moeilijker te benaderen. Het is van belang om niet in de visuele cirkel van deze burger te komen. Om vanuit optimistisch perspectief te handelen is het van belang om niet alleen naar de huidige situatie te kijken, maar ook naar de situatie hoe jij het anders gaat doen om het op te lossen.

Bij het burgerinitiatief gaat het voornamelijk om beleidsbepaling. Bij de burgerbrieven is het voornamelijk agendavorming en evalueren van beleid. Het inspreken bij de commissie is meer beleidsvorming. Alle fasen zijn eigenlijk belangrijk en relevant. Liefst aan het begin van bij de beleidsvorming. Bij brieven en het inspreken is het vaak een reactie van de burger op wat er is gebeurd.

Als raadslid kijk ik goed naar de burgerbrieven, vaak vraag ik een fractiemedewerker om even te bellen en precies te weten te komen wat er speelt en wat de achtergrond is. Als de brieven in de commissie worden gesproken, komt het vaak warrig over. Bij het burgerinitiatief is het van belang om als raadslid niet teveel het instrument te beïnvloeden. Het is moeilijk, maar omdat de burger zelf met een initiatief komt is het wel van belang het in stand te houden. Ik ben er een groot voorstander van. Bij het inspreken bij de commissies luister ik naar de verhalen en stel ik vragen. Vaak komen er individuele kwesties aan bod in de commissie. Het raakt me vaak wel en ik houd contact met de sprekers om te vragen of bijvoorbeeld de wethouder zich wel aan zijn woord heeft gehouden. Ik ben wel beperkt in tijd, maar probeer het zo veel mogelijk te doen.

Punten die verbeterd kunnen worden, heb ik al reeds aangegeven bij de griffier. Vaak weten mensen niet goed hoe een raad functioneert. Burgers dienen beter geïnformeerd te worden voordat zij bijvoorbeeld komen inspreken bij een commissie. De verwachtingen van de burger is toch vaak anders dan de realiteit. Dat kan vanuit de griffie verbeterd worden. Je moet er rekening mee houden dat mensen een kennis achterstand hebben en vaak de vergaderprocedure niet kunnen volgen. Burgers moeten daar uitleg over krijgen.

Naar mijn mening functioneert de griffie naar behoren bij de soorten burgercontacten. Wat zij nu doen, is goed. Ik vind ook dat het hier dient op te houden. Zij steunen ook de raadsleden, werken als intermediair. Wel kunnen zij proberen de burger beter te informeren bijvoorbeeld in samenwerking met de communicatiedienst van het stadhuis. De griffie heeft het druk zat en moet daarom niet als enige hier voor zorgen. Het moet ook uitgaan vanuit het stadhuis zelf komen. Naar mijn mening zijn er geen knelpunten aan te wijzen. Ik ben erg blij met het werk dat de griffie levert en zij adviseert de raad. Ze verrichten goed werk.

Interview Arno Bonte

Gemeenteraadslid GroenLinks

Plaats: Rotterdam, fractiekamer GroenLinks, woensdag 2 april 2008

De rol van gemeenteraadslid is op de eerste plaats volksvertegenwoordiging. Niet voor alle burgers, maar wel op zijn minst voor degene die jou gekozen hebben. De tweede functie is het controleren van het stadsbestuur, dus controleren of het college wel doet wat het zegt en of het op een goede manier gaat. De derde functie is het zelf komen met ideeën. Niet alleen het stadsbestuur komt met ideeën. Als gemeenteraadslid is dat maar een kleine taak aangezien het college de ideeën uitvoeren en ontwikkelen.

Het doel van contacten tussen burgers en politici hangt van het onderwerp af. Het is vaak een onderwerp dat veel in de directe omgeving van de burger afspeelt. De burger komt hierheen, dus een reactieve manier. Als raadslid heb je dan een manier om er mee om te gaan, bijvoorbeeld uitleggen hoe het proces in elkaar steekt, wat zij als burger kunnen doen. De griffie speelt hier ook een rol in, maar de raadsleden zijn vaak het eerste aanspreekpunt. Een raadslid kan de burger ook begeleiden en hen vertellen waar zij heen moeten met hun signalen. Bijvoorbeeld de bewoners van de Provenierswijk, zij komen nu zelf met ideeën om de plannen aan te passen door in te spreken bij de commissie. Op deze manier richten zij zich tot de gemeenteraadsleden. Als raadslid fungeer je op deze manier als spreekbuis voor de wethouders, jij geeft de signalen van de burger door aan de wethouders. Ik doe dat niet met alle signalen, het moet wel binnen mijn ideologie passen. Dus je geeft als het ware de ideeën mee richting het college voor de planvorming.

Een burger neemt vaak zelf contact met ons op als wij bijvoorbeeld een voorstel hebben gedaan waar zij het mee eens of mee oneens zijn. Wij nemen zelf ook contact op met de burger door bijvoorbeeld meer over een onderwerp te weten te komen. Een raadslid moet zelf ook het initiatief nemen om zelf de stad in te gaan. Dit gebeurt veel in de externe oriëntatie, maar moet ook vanuit eigen initiatief gebeuren. Wel wordt hierin geselecteerd, want je koppelt het namelijk aan een onderwerp waar je op dat moment mee bezig bent.

De burgerbrief is raadplegen van een burger aan een raadslid. Een brief is vooral informerend en adviserend van aard. Mee beslissen is door middel van een brief beperkt. Op de fractie zorgen wij er wel voor dat elke brief of mail een reactie van ons krijgt, maar we maken wel een selectie in de onderwerpen. Het burgerinitiatief is mee beslissen en een erg mooi instrument. Burgers kunnen door

dit instrument iets op de agenda krijgen. Het echte beslissen wordt overgelaten aan de raad. De burger helpt als het ware aan het maken van beleid. Een burgerinitiatief wordt nooit één op één overgenomen, maar er wordt wel aandacht gevraagd over het punt. Het inspreken is informeren, raadplegen en adviseren vanuit de kant van de burger.

Voor alle drie de instrumenten geldt dat het een eenrichtingsverkeer is, dus de burger naar een raadslid en niet andersom. De externe oriëntaties zorgen ervoor dat het juist andersom is. Er moet meer moeite worden gedaan door de raadsleden om de kloof te dichten.

De bedrijvige burger is zelf al betrokken en als raadslid moeten we er voor zorgen dat we dit type burger betrokken houden. We kunnen deskundige over een onderwerp raadplegen bijvoorbeeld door zijn expertise te gebruiken. Dit moeten raadsleden zelf doen. De berustende burger moet niet geforceerd betrekt worden. Er moet goed gekeken worden wat de behoefte is van deze burger. Er moet goed gekeken worden naar de behoefte van deze burger. Wat is de concrete behoefte in de omgeving en hoe zorg je ervoor dat je de mening te weten komt is belangrijk om te weten. Het moet de burger zo makkelijk mogelijk gemaakt worden. Er moet geen burgercontact zijn om de burgercontacten. Wij moeten er als politiek achter komen wat van belang is en vervolgens direct aanleveren waar zij behoeften aan hebben. Dit geldt voor zowel de bedreigde als de berustende burger. Van belang is om de burger zo vroeg mogelijk in het stadium erbij te betrekken, dus helemaal vanaf het begin. De mening van de burger is belangrijk en moeten we niet over het hoofd zien. Als politiek zorgen we ervoor dat er uiteindelijk kaders worden gesteld, omdat de burger niet alles kunnen besluiten, maar we kunnen de burger wel vanaf het begin erbij betrekken.

Het burgerinitiatief is agendavorming het meest relevant. Het hangt ook wel van het onderwerp af in welke fase zich het kan bevinden, maar meestal is het agendavorming. De brief behoort ook tot de fase agendavorming, maar ook wel beleidsvorming. Het kan een nieuw punt gaan vormen voor de agenda of de burger reageert op een besluitvorming en dan hebben we het over beleidsvorming. Het inspreken bij de commissies is gericht op de beleidsvorming, maar soms ook wel de agendavorming. Het burgerinitiatief is duidelijk bedoeld voor de agendavorming. De burger moet ook wel betrokken worden bij de evaluatie van het initiatief dat zij hebben ingediend. Voor de brief zie ik niet meer mogelijkheden dan de agendavorming en beleidsvorming. Voor het inspreken geldt naar mijn mening hetzelfde en zie ik geen andere mogelijke fase.

Als er een burgerbrief binnenkomt, beoordelen we wat we er mee willen en of we er wat mee kunnen doen. Het gebeurt ook wel eens dat we burger doorverwijzen naar bijvoorbeeld een andere fractie die op dat moment wel bezig is met het onderwerp. Als ik de indruk krijg dat het een groot probleem is, dan ga ik ermee aan de slag. Er wordt hoe dan ook politieke actie ondernomen. Bij het burgerinitiatief hangt het weer van het onderwerp af. Ik zorg er wel voor dat ik me goed laat inlichten door de indiener, dus ik laat mij bijvoorbeeld rondleiden in het gebied. Zo kan ik een beeld vormen. Het inspreken is ook weer erg afhankelijk van het onderwerp. Als het een interessant onderwerp blijkt te zijn voor ons dan neem ik contact op met de burger om meer te weten te komen. We houden elkaar dan op de hoogte en zo samen het probleem op te lossen.

Ik zie eigenlijk geen knelpunten bij de burgercontactanten, behalve dan dat de burger meer betrokken zou moeten worden bij de evaluatiefase van het burgerinitiatief. Naar mijn mening zijn de drie instrumenten niet toereikend, het is vrij beperkt en fungeert als eenrichtingsverkeer van burger naar de politiek. De bedoeling als raadslid is om zelf ook contact op te nemen met de burger. In veel gevallen wordt de burger te laat geïnformeerd en hierdoor wordt het draagvlak kleiner. De burger moet vanaf het begin betrokken zijn om politieke draagvlak te creëren en om tot betere besluiten te komen.

De griffie heeft bij het burgerinitiatief een passieve rol. Er komt een burgerinitiatief binnen en de griffie bekijkt of het wel voldoet aan de regels. Naar mijn mening heeft de griffie weinig te maken met de burgerbrieven. De brieven aan de raad en de commissies worden op een doorlopende lijst gezet en worden betiteld. Het inspreken bij de commissies worden de burgers geïnformeerd en dient hen te worden verteld wat er van hen verwacht wordt etc.

Dat de griffie bij het burgerinitiatief een passieve rol speelt is prima. Wat de griffie beter zou kunnen doen is de burger adviseren bijvoorbeeld naar aanleiding van een brief. Er moet gekeken worden welk instrument de burger beter kan gebruiken. De griffie zou een meer ondersteunende rol kunnen spelen voor de burger. De burger moet beter geïnformeerd worden door de griffie voordat het komt inspreken bij een commissie. De spelregels moeten duidelijk worden gemaakt en ook moet er worden verteld in welke mate hij invloed kan uitoefenen.

Eigenlijk moet er vanuit de griffie een functie ontstaan om de burger doelgericht te informeren, dus welk soort burgercontact de burger het beste kan gebruiken. Het belang van de burger zou hierdoor ten goede komen.



Interview Cees de Gruiter  
 Gemeenteraadslid VVD  
 Plaats: Rotterdam, Fractiekamer VVD, donderdag 27 maart 2008

In de eerste plaats zie ik mijn rol als gemeenteraadslid als volksvertegenwoordiger. Ook controleren wij het werk van het college. Vervolgens zie ik mijn werk als gemeenteraadslid als het bedenken van oplossingen. Ik geloof er niet in om mensen te vragen wat te doen.

Het doel van contacten tussen politici en burgers is eigenlijk naar mijn mening een plat doel, namelijk het halen van voldoende stemmen in de volgende verkiezingen. De burger moet het gevoel krijgen dat het ergens over gaat en dat we niet maar wat aanrommelen in de vier jaar dat we er zitten. Input is daarbij erg belangrijk, luisteren naar wat er gezegd wordt en wat burgers belangrijk vinden. Iedere burger is anders en om dat te begrijpen moet er niet vanuit achter een bureau gewerkt worden.

De drie soorten burgercontacten zie ik als informeren en adviseren. Er worden argumenten aangedragen om daar zorgvuldig over te beslissen. Burgers zullen nooit kunnen mee beslissen. Die taak is voor de raadsleden. Toch merk je wel als bijvoorbeeld de hele publieke tribune vol zit, dat raadsleden zich toch enigszins laten beïnvloeden en niet tegen durven te stemmen.

De bedreigde burgers zijn vaak mensen die aan het begin van hun verhaal zeggen er wordt toch niet geluisterd. Deze burger is boos en keert zich tot de politiek. De opkomst van Leefbaar Rotterdam heeft zich niet afgekeerd tegen de politiek, maar wel sterk het gevoel gegeven van een clubje die wel naar de burger luistert. De burger moet wel begrijpen dat zij niet altijd hun zin krijgen en zijn vaak teleurgesteld. Wij kunnen niet alles maar klakkeloos overnemen. De bedrijvige burger doet mee aan van alles, actief in buurtverenigingen, komen naar informatieavonden, etc. de communicatie met de burger is lastig als het gaat om inspraak, omdat zij uiteindelijk toch niet de beslissing nemen. Het is voor de burger soms bijna frustrerend om daar bij betrokken te raken. Misschien moet dat vanuit de griffie beter worden uitgewerkt, door de burger beter te informeren en vertellen hoe zij worden meegenomen in het besluit en vertellen dat zij geen macht bezitten. Als zij dat niet weten zijn zij achteraf vaak teleurgesteld. De berustende burger wil je over vier jaar wel weer aan je kant hebben. Die moet je dus blijven informeren over wat je doet. Dit doe je als partij zelf, maar ook de stadskrant en persberichten helpen daar een handje mee. Bij de bedreigde en bedrijvige burger speelt de griffie een rol. Een voorbeeld hiervan is de externe oriëntatie in Vreewijk. De griffie zorgt ervoor dat deze in goede banen loopt en dat de commissieleden niet alle bewoners over hun heen krijgen. Raadsleden krijgen daarbij de informatie die zij nodig hebben en zo kunnen zij een beter geïnformeerd besluit nemen.

Het burgerinitiatief is uitzonderlijk. Nu loopt er één uit Hillegersberg. Het gebeurt weinig omdat er drempel is, je moet zoveel handtekeningen hebben voordat het kan worden ingediend. De impact ervan is wel groot. De impact bij de insprekers is ook groot, té groot wel eens. Er moet worden gewaakt dat de raadsleden de ontevreden burger niet naar de mond praat. Een burgerbrief is eigenlijk alleen interessant als er informatie in staat die nog niet bekend was. Qua overtuigingskracht is dit het minst sterke middel. Het burgerinitiatief vind ik het mooiste middel van alle drie. Er gaat een heel proces aan vooraf, de burger moet er echt de moeite voor doen. Het is een kansrijk middel. Bij de brief en het inspreken wordt er informatie gegeven op wat er al ligt.

De burgerbrief doe ik het minste mee, ga er wel doorheen. Het is vaak een standpunt van een persoon en je bent het er mee eens of mee oneens. Zoals ik al eerder aangaf vind ik het burgerinitiatief het mooiste middel, ik sta daar erg positief tegenover. Bij het inspreken is het van belang dat je luistert naar de persoon en maak duidelijk dat je soms andere afwegingen maakt. Laat blijken dat het er niet altijd mee eens bent. Niet alleen ja knikken en met de burger meepraten.

Bij de brief heb ik wat technische knelpunten. Je moet nu veel handelingen doorstaan voordat je brief uiteindelijk kunt lezen. Ook als je het document opent, staat er een niks zeggende naam bij. Bij het burgerinitiatief zie ik geen knelpunten. Bij het inspreken zie ik wel knelpunten. De burger dient beter geïnformeerd te worden, coachen. Vertel de burger van te voren wat zij verwacht wordt te doen, wat de verdere gang van zaken is, etc. Dit punt kan vanuit de griffie beter. De griffie werkt bij de andere twee contacten prima, alleen het inspreken kan dus beter.



Interview Beppie Hagenaar-Baldee  
 Gemeenteraadslid CDA  
 Plaats: Rotterdam, Fractiekamer CDA stadhuis, 26 maart 2008

Ik zie de rol als gemeenteraadslid vooral het stellen van kaders voor het college, het gemeentelijk beleid en controleren. Je probeert invulling te geven aan het partijprogramma. Je hoort geluiden uit de stad die je probeert op te pikken wat er op een bepaald moment speelt. De grote lijn moet bewaakt worden en dat is soms wel lastig.

Het doel van contacten tussen politici en burgers is vooral vanuit hun kant het duidelijk maken wat hun mening is en de kans krijgen om te zeggen wat zij nu eigenlijk willen. Onze rol is om te zeggen wat er eigenlijk wel en niet kan. Ook is het belangrijk voor beide partijen om informatie te werven.

De redenen dat er contact is, is vooral om informatie te verzamelen, klankborden. Vanuit de burger zijn dat vooral dingen waar zij direct bij betrokken zijn en waar zij zich druk om maken. Vaak zie je per burger verschillen, je hebt een zeer actieve burger die voor het algemeen belang strijd, maar het zijn vooral burgers die hun direct iets raken, zoals in de buurt. Wij moeten er voor zorgen dat de continuïteit bewaakt wordt en het probleem breder bekijken.

De burgerbrief is vooral informerend van aard. Het zijn vaak brieven met onderwerpen wat burgers direct raakt en waar zij zich zorgen om maken. Bij het burgerinitiatief gaat het een stuk verder. Een burger heeft een goed idee en ziet dat graag uitgevoerd worden. Produceren dus als het ware. Het inspreken bij de commissies ligt in de lijn van de brieven. Vooral informerend en hebben een beïnvloedend karakter. Mee beslissen komt eigenlijk niet aan de orde, die taak is aan ons overgelaten. Het is alleen mogelijk bij een referendum.

Als er een onderwerp speelt, is het van belang om mensen ook zelf te bellen, zelf te zoeken naar mensen in dat bepaalde gebied, organisaties. Dat is erg belangrijk. Deze mensen zijn vaak wat vrijer in het onderwerp en bekijken het vanuit een andere manier en hebben een frissere blik.

De bedrijvige burger hoor je alleen als je hem nodig hebt. Deze burger is makkelijk te spreken. De berustende burger is vaak cynisch, deze moet je zelf opzoeken. De bedreigde en bedrijvige burger zijn het makkelijkst te bereiken, zij richten zich tot ons als ze ons nodig hebben.

Bij het burgerinitiatief gaat het voornamelijk om agendavorming. Het is een middel om iets op de agenda te krijgen. De brieven gaan door alle fasen heen. Komen in alle fasen voor, omdat ze in elke fase wel relevant kunnen zijn. Bij het inspreken bij de commissie geldt hetzelfde, alleen de agendavorming in mindere mate. Het inspreken is vooral aan onze agenda gekoppeld.

Bij het burgerinitiatief hoort de agendavorming thuis en moet daar blijven. Het moet namelijk een onderwerp zijn wat nog niet eerder op de agenda is verschenen. De andere soorten contacten hebben betrekking op bijna alle fasen en dat moet ook zo blijven, omdat er op deze manier zoveel mogelijk contact is met de burger.

De brieven lees ik altijd wel even door. Als ik vragen heb, bel ik de persoon op en zo nodig maak ik een afspraak. Bij het burgerinitiatief bestaat er een behandelwijze in de raad. Deze wordt opgevolgd. Het gebeurt ook wel dat je de burger helpt bij het voor elkaar krijgen van het initiatief. Bij het inspreken kun je ter plekke nog vragen stellen aan de burger om het verhaal duidelijk voor ogen te krijgen.

Wat ik erg jammer vind ik dat wij eigenlijk alleen burger te horen krijgen die het ergens niet mee eens zijn of met wie het niet goed gaat. Je hoort vrijwel nooit iemand die tevreden is. Wat ik hier eigenlijk mee bedoel is dat er bijvoorbeeld bij het inspreken een burger komt vertellen dat hij het niet eens is met een ontwikkeling in zijn wijk, terwijl de andere bewoners er niet meezitten of het juist goed vinden. Wij proberen de inspreker tegemoet te komen en proberen de inspreker tevreden te stellen, terwijl dat soms ten koste kan gaan van de andere bewoners die wel tevreden waren over de ontwikkeling. Om deze burgers te spreken is het als gemeenteraadslid van belang om deze mensen zelf op te zoeken. Ook veronderstel ik soms dingen zelf. Stel er komt een nieuwbouwwijk. De buurten eromheen willen het liever niet, gaat ten koste van de weilanden en hun uitzicht. Voor de bewoners die in de nieuwe wijk komen te wonen is het een verrijking van de stad, alleen kunnen we deze mensen nog niet spreken, omdat ze er simpelweg nog niet zijn.

Ook krijgen wij relatief weinig burgerbrieven binnen en komen er weinig burgers inspreken bij de commissie. Dit komt volgens mij doordat de burger het vaak niet weet dat het kan of zij weten ook niet wanneer het onderwerp op de agenda staat. De agenda wordt kort van tevoren bekend gemaakt en daarom is het voor de burger niet altijd mogelijk om erbij te zijn. Ook vergaderen wij overdag, wat eigenlijk ook niet altijd handig is, omdat mensen met hun werk zitten.

Een ander knelpunt wat ik tegenkom is dat de verwachting van de burger hoog is. Vaak weten zij niet wat wij als raadsleden over mogen beslissen en waarover niet. Insprekers denken vaak dat wij

het maar klakkeloos van hen overnemen wat zij inbrengen. Dit kan natuurlijk niet en gebeurt ook niet. De burger is daarom vaak teleurgesteld. De burger zou beter geïnformeerd dienen te worden over de taken en bevoegdheden van raadsleden.

Ik vind dat de burger vanuit de griffie beter geïnformeerd kan worden, bijvoorbeeld een toelichting op de website waarop staat wat burgers precies kunnen doen en wat de verdere procedure is. Insprekers moeten zich aanmelden via de griffie. Volgens mij worden zij niet helemaal naar behoren geïnformeerd. De inspreker dient uitleg te krijgen over de procedure, dus zoveel tijd om te spreken, één keer inspreken, etc. Ook het directe contact met raadsleden zou beter kunnen via internet. Bijvoorbeeld een linkje onder de naam en zo direct contact kunnen opnemen met een raadslid. De griffie zou er ook voor kunnen zorgen dat de agenda iets langer van te voren bekend wordt gemaakt, zodat de burger daar beter op kan anticiperen. Ook de planning van de commissies kunnen op het internet worden geplaatst, zodat de burger weet wanneer welk onderwerp aan de orde komt. Ook zou ik graag wat meer burgers het initiatief zien nemen die wel tevreden zijn. Dat gebeurt weinig tot nooit en dat vind ik jammer. Het is een soort tegenwicht creëren. Een ander mooi middel vind ik de gast van de raad, dat helpt de burger vaak over de drempel heen en laat zien wat voor werk de gemeenteraadsleden doen.

Ik vind dat de griffie voor de rest prima werk verricht en zij doen keurig hun werk voor zover ik het kan zien. Ik hoor weinig slechte berichten. Wel zouden zij de burgers beter kunnen informeren. De knelpunten die er zijn, ligt niet alleen aan de griffie. Wij moeten dat met zijn allen gewoon doen, dus ook de afdeling van communicatie van het stadhuis erbij betrekken.

Interview Ton Harreman Gemeenteraadslid PvdA Plaats: Rotterdam, stadhuis, donderdag 27 maart 2008
---

Formeel heeft een gemeenteraadslid drie functies, namelijk als volksvertegenwoordiger, het controleren van het college en kaders stellen voor de begroting. Alle drie de functies zijn net zo belangrijk en zijn van belang voor de raad. In grote fracties kun je de drie functies invullen per persoon en de personen die ergens beter in zijn die functie laten vervullen. Maar het is wel van belang dat ook alle drie de functies worden ingevuld per fractie.

Het doel van contacten tussen burgers en politici is aan de ene kant het openhouden van de oren om onderwerpen op de agenda te kunnen krijgen en dan wel op de juiste manier. Het model van Easton is daar een mooi voorbeeld van, het omzetten van input naar output, etc. Het terug communiceren naar de burger is belangrijk.

Een raadslid kan zelf het initiatief nemen om contact op te nemen met de burger, door bijvoorbeeld mensen te bellen die bijvoorbeeld een brief hebben geschreven en op basis daarvan te praten. Het is wel moeilijk, omdat als er bijvoorbeeld iets in de wijk gebeurt, gaan de bewoners toch eerder naar de deelgemeente. Het zijn allemaal verschillende verhalen. Acht op de tien keer dat er contact is tussen raadsleden en burgers, komt dat vanuit de raadsleden zelf.

De burgerbrief zie ik als informeren, adviseren. Het burgerinitiatief kan er voor zorgen dat een onderwerp op de agenda wordt gezet. Maar het blijft wel een besluit van de raad en daarom zie ik het meer als raadplegen. Inspreken bij de commissies zie ik meer als raadplegen, informeren. Het is aan de politiek om te kijken of je er wat mee kunt.

De bedrijvige burger zal zich weinig wenden tot ons en daar hebben we dus weinig contact mee. De berustende burger zie je niet, deze burger meldt zich alleen bij klachten. Deze burger is heel cynisch. Als raadslid kun je laten blijken dat de politiek er wat toe doet en er moet vertrouwen worden gecreëerd. De bedreigde burger is het lastigst te bereiken. Mensen zijn heel negatief door een complex aan factoren. De zwart-wit discussies zijn haast niet te overbruggen. Deze burger moet je serieus nemen en proberen te luisteren naar de boodschap die erachter zit, dus doorvragen. Vaak is het wel een concreet probleem. Overigens moeten alle drie de burgers uiterst serieus worden genomen.

Bij het burgerinitiatief is de agendavorming van belang en vrijwel de enige fase. De burgerbrief is meer beleidsuitvoering, maar is afhankelijk waar die zich op richt. Het is aan de politiek om er voor te zorgen dat het op de agenda terecht komt. Het inspreken is een verlengde van de burgerbrieven. Het zijn vaak complexere zaken. Het kan per onderwerp verschillen in welke fase het is. Het verschilt ook per commissie, zoals een ontwikkelingscommissie komt het in de voorfase en bij een sociale commissie komt het terecht bij de na fase. Het verschilt dus.

Het burgerinitiatief kan alleen bij de agendavorming. De brief hangt af van de brief, dus verschillende fase. Het inspreken is hetzelfde verhaal. Vooralsnog is het beleidsvorming en beleidsuitvoering.

Voorkant van het beleid om daar iets mee te doen. Het is aan de raad om de uitvoering kritisch te volgen.

De brieven die ik ontvang worden allemaal netjes beantwoord. Als het al op de agenda heeft gestaan of al aan de orde is geweest bij een commissie wordt de burger daarvan op de hoogte gesteld. Ook als het nog op de agenda wordt gezet en nog aan de orde komt in een commissie wordt de burger daarvan op de hoogte gesteld. Het burgerinitiatief is het van belang om het op de agenda te krijgen. Als het aan de criteria voldoet, dan wordt het in het proces opgenomen. Bij het inspreken probeer ik er achter te komen wat nu echt het probleem is. Is het wel aan de raad om erover te gaan?

In de praktijk zijn de contacten met burgers het merendeel incidenten. Burgers willen iets kwijt. De contacten zijn duurzaam en zouden beter gestructureerd kunnen worden. Ik krijg niet de indruk dat de burger niet doorheeft waar hij mee bezig is. Zij bezitten wel een goede voorkennis. Het gaat vaak om hun eigen belang en dat raakt de burger. Daarom weten zij precies waar het omgaat. Als er dan ineens bijvoorbeeld nieuwe bewoners bijkomen, is het wel eens lastig om hen het allemaal uit te leggen omdat zich meerdere ontwikkelingen hebben voorgedaan.

De griffie zorgt ervoor dat de politiek in goede banen verloopt. Het functioneert eigenlijk als een soort verkeersagent. Zij neigen wel steeds meer naar een beleidsmedewerkerfunctie. Zij zouden het moeten houden op het adviseren en aanwijzingen geven.

De griffie moet het gevoel behouden over de maatschappelijke thema's. Er moet worden gewaakt dat ze niet te star worden. Ze moeten feeling hebben voor acute problemen. Het verschilt ook wel per commissie. Bijvoorbeeld de commissie BVM stuurt zelf ook mee en komt met alternatieven. De commissie FIBS is meer ondersteunend en volgt redelijk wat de politiek ervan vindt, maar stuurt niet mee, zoals de commissie BVM wel doet.

Interview Daphne van Houte

Gemeenteraadslid Leefbaar Rotterdam

Plaats: Rotterdam, fractiekamer Leefbaar Rotterdam, woensdag 2 april 2008

Mijn rol als gemeenteraadslid zie ik om in voldoende mate contact te houden met organisaties en mensen die het onderwerp aangaan. Zelf neem ik vaak ook contact op met organisaties om beter signalen op te vangen. De ideale rol is naar mijn mening om partners te zoeken die in zijn voor veranderingen, kan zowel in de oppositie, in de coalitie of de gehele gemeenteraad. Raadsleden kijken of het beleid uitwerkt en controleren of het klopt zoals verwacht. Het college moet bereid zijn om de signalen op zich te nemen en te verbeteren. Sommige wethouders nemen dat op zich en andere wethouders schuiven het door naar de ambtenarij.

Er gebeurt iets en dan wordt er gekeken wat de burger wil en wat de raad wil. Het doel van contacten tussen burgers en politici is dat zij kunnen aankloppen met hun problemen. Het moet resultaat opleveren. Je moet de burger het gevoel geven dat er ook echt iets gebeurt. Het is eigenlijk een soort service verlenen. Als politicus koppel je informatie terug.

Mensen komen naar mij toe als het fout gaat. Je hoort eigenlijk nooit positieve geluiden. Als raadslid moeten we ons focussen als het niet goed gaat. Als politici moet je nalopen of er sprake is van onrecht. Politici komen om te kijken hoe het gaat.

Een burgerbrief zie ik als informeren, adviseren. Het burgerinitiatief is ook informeren en het inspreken bij de commissie is zowel informeren als adviseren.

Je moet het meest geven om de bedreigde burger, juist omdat zij zich zo afwenden. Zij zien zichzelf vaak als slachtoffer van de situatie en daarom is het van belang om hen veel aandacht te geven. De bedrijvige burger spreekt zich uit, zegt wat hij wil. De kloof burger-politiek komt vaak doordat de burger zich niet uitspreekt.

Het ligt eraan welk moment het schikt voor de fasen. Het zit voor de drie contacten vaak aan de voorkant van beleid, input, meningsvorming. De beginfase als het ware. Het is van belang om de burgers te horen, het behoort een onderdeel te zijn.

Het is juist goed om de burger vanaf het begin te laten meedoen. Het gaat ook om de participatie van de middelen die we hebben. Het is belang om de burger vanaf het begin te laten meepraten.

Een brief is vaak aanleiding om te gaan kijken bij een organisatie, zelf op bezoek gaan naar de burger. Bij het burgerinitiatief komt de burger naar de commissie toe en als het een relevant onderwerp is ook bij de raad. Het inspreken is bedoeld om verder te vragen bij de burger en de wethouder. Het kan ook aanleiding zijn om op bezoek te gaan bij de spreker om verder over het onderwerp te praten.

De brieven dienen te allen tijde beantwoord te worden, naar mijn mening gebeurt dat niet altijd. Het gaat hier niet alleen om een ontvangstbevestiging, maar om een brief met het resultaat. Bij het

burgerinitiatief zie ik geen knelpunt, de raad besluit het wel of niet te doen. De insprekers moeten ook een brief krijgen met het resultaat.

Bij het burgerinitiatief is de rol van de griffie om te zeggen wanneer het onderwerp behandeld gaat worden. Bij de brieven krijgen de burger vanuit de griffie een ontvangstbevestiging en komt de brief op de procedurelijst te staan. Bij het inspreken moet de griffie ervoor zorgen dat het onderwerp op de juiste tijd aan de orde komt en dan de burger uitnodigen om te komen inspreken.

Naar mijn mening werkt de griffie naar behoren. Wat wel verbeterd zou kunnen worden is het nader informeren van de burger, dus een brief met het resultaat, de uitslag geven aan de burger. Volgens mij gebeurt dat momenteel in onvoldoende mate.

Interview Dries Mosch

Gemeenteraadslid Leefbaar Rotterdam

Plaats: Rotterdam, fractiekamer Leefbaar Rotterdam, dinsdag 25 maart 2008

Een gemeenteraadslid dient als volksvertegenwoordiger op te treden aangestuurd door de burger. Een actueel voorbeeld hiervan is de Grote Visserijstraat, daar is sprake van overstromingen van de kelders, etc. Met de gemeente komen de burgers er niet uit, vervolgens komen zij bij een raadslid aan die de taak om de kwestie op de actualiteit naar voren te brengen. Dat wordt vervolgens opgepakt door de pers en later door de wethouder. Op deze manier wordt het verhaal opnieuw onder de aandacht gebracht.

Het doel tussen politici en burger is voor een groot gedeelte een ingang vormen bij het bestuurlijk systeem. Voor het grootste gedeelte treden raadsleden op als intermediair tussen de burger en bestuurder.

Burgers lopen op tegen muren van onbegrip en onvermogen. Vaak nemen burgers meerdere malen contact op met bijvoorbeeld een wethouder of bestuurder. Als zij tot drie keer toe niet serieus worden genomen, houdt het contact vanuit de burger op omdat zij het gevoel hebben dat er toch niet naar ze geluisterd wordt. Als raadslid moet je er snel bij zijn als er wat gebeurt in bijvoorbeeld een wijk, zoals hierboven beschreven de Grote Visserijstraat. Als raadslid proef je de sfeer op, je hoort allerlei verhalen. Bestuurders en wethouders liegen vaak bewust of onbewust tegen de burger. Er wordt te veel informatie weggehouden voor de burger, kennis wordt onthouden. Zo weet de burger niet hoe het ervoor staat. Als raadslid dien je de burger te informeren naar de verdere stappen die zij kunnen ondernemen.

In burgerbrieven komen er allerlei problemen aan de orde. Deze brieven dienen te informeren wat er gaande is. Een raadslid kan een burger adviseren bijvoorbeeld door in te spreken bij de commissie. Een raadslid kan ook op basis van een brief een wethouder ter verantwoording roepen.

De bedreigde burger herken ik goed. Burgers hebben weinig kennis van zaken doordat er veel informatie niet aan de burger wordt uitgereikt. Hierdoor groeit het wantrouwen. Ambtenaren dienen zich open te stellen en moet realiseren dat hij er voor de burger staat, het salaris en zijn plaats heeft hij te danken aan de burger. Informatie wordt weggehouden voor de burger. Ik ben zelf niet voor geheime informatie, kan ik moeilijk voor zijn. Minimaal dient de desbetreffende personen in de kwestie te worden geïnformeerd en zij dienen niet te worden onthouden van informatie als het hen aangaat. Dat gebeurt voornamelijk wel.

Bij het burgerinitiatief gaat het om de beleidsbepaling, het wel of het niet doen. De burgerbrief is relevant voor de agendavorming, maakt een burger een punt, dan wordt dat op de agenda gezet en besproken, oftewel agenderen. Bij het inspreken bij de commissies is de agendavorming ook van belang, als de burger een goed punt heeft, kan het op de agenda komen te staan. Tijdens dit proces kunnen wij als raadsleden vragen stellen, ik hoor wel graag de uitleg van een burger.

Als er een burgerbrief binnen komt, pak ik het liefst de telefoon om contact op te nemen en het verhaal nader te horen. Als het gaat om regelgeving kan ik de burger doorverwijzen naar de ambtelijke dienst. Bij burgerinitiatieven dient het serieus te worden genomen en dat doe ik ook. Er wordt schriftelijk op gereageerd en er wordt geprobeerd het op de agenda te krijgen door te lobbyen. Ik ben niet alleen degene die lobbyt, de burger dient zelf ook te gaan lobbyen en als raadslid kun jij ze daarbij de weg wijzen. Je moet ze erop attenderen dat jij niet de enige partij bent en dat zij andere partijen dienen te overtuigen van het initiatief. Het inspreken bij de commissies mag iedere burger doen. De griffie adviseert of het onderwerp relevant is en of het al reeds besproken is. Het punt wordt wel door de raad overgelaten om te agenderen. Als het reeds is besproken worden de stukken ook ingezien en krijgt de burger deze stukken ook in te zien.

Naar mijn mening gaat de griffie serieus met de burger om. Zij zijn ook serieus naar ons toe. Stel dat er een onderwerp binnenkomt dat de griffie betiteld met ter kennis name, heeft de raad nog wel de vrijheid om dat te bepalen. De burgerbrieven die binnenkomen bij de griffie krijgt de raad allemaal te

zien. Bij het inspreken bij de commissie wordt als er bijvoorbeeld al eens over gesproken is, de oude stukken erbij gehaald. Dan kan de raad bepalen of er genoeg over het onderwerp is besproken en kan de raad bepalen of het nodig is om een burger te laten komen inspreken.

Over het functioneren van de griffie ben ik tevreden wanneer het aankomt op de drie soorten burgercontacten zoals besproken. De griffie heeft een adviserende en informatieve rol, maar de raad bepaalt uiteindelijk.

Naar mijn mening zijn er geen knelpunten aan te wijzen binnen de griffie wat betreft de drie soorten burgercontacten.

Interview Matthijs van Muijen

Gemeenteraadslid PvdA

Plaats: Rotterdam, fractiekamer PvdA, donderdag 3 april 2008

Als gemeenteraadslid ben je de antenne en voelspriet in de samenleving. Je hebt vaak te maken met bewonersorganisaties en instellingen en samen probeer je een oplossing te vinden voor de problemen. Het probleem wordt op de agenda gezet om er aandacht voor te vragen.

Het doel van contacten tussen burgers en politici is dat je oplossingen biedt voor problemen. Je dient de burger te informeren over het beleid van de gemeente. Ook moet je de burger uitleggen hoe procedures werken. Door contacten te hebben met burgers krijg je ook informatie over situaties in bepaalde wijken.

Formeel is er contact tussen burgers en politici om het volk te vertegenwoordigen. Als raadslid moet je informatie krijgen om te weten wat voor beleid er nodig is en de tekortkomingen in het beleid te beperken. De burger is nodig om politici te informeren. Er moet een algemeen beeld worden geschetst over hoe het gaat in de samenleving. Soms hebben we professionals nodig om ergens informatie over te krijgen. Door de contacten met de burger kom je er ook achter of de gemeente als instelling goed werkt.

De burgerbrief is voornamelijk adviseren. Het burgerinitiatief is mee beslissen. Het inspreken is adviseren en raadplegen.

De bedrijvige burger komt naar je toe en je moet er snel op reageren. De berustende burger kan invloed hebben als burger en vertellen wat er mogelijk is. Je moet wel als politiek duidelijk maken waar je wel over gaat en waar niet over. De bedreigde burger is lastig te bereiken. Praktisch en concreet zijn naar deze burger toe. Je moet er voor zorgen dat deze burger de weg kan vinden en het vertrouwen van deze burger terug winnen. Je moet deze burger duidelijk maken dat hij er wel dergelijk toe doet.

Het burgerinitiatief is de agendavorming. Het inspreken is vaak agendavorming en beleidsvoorbereiding. De burgerbrieven is beleidsuitvoering.

Ik zou graag willen zien dat de burger meer bij de uitvoering en de evaluatie betrokken raken. Momenteel gebeurt dat te weinig of is het niet zichtbaar. Burgers zijn nu vaak betrokken bij nieuwe beleid, maar niet bij de evaluatie. Dat zou ik wel graag willen zien.

De burgerbrief bekijk ik en ik zie of ik er wel over ga om er goed antwoord op te kunnen geven. Ik streef ernaar om binnen twee dagen antwoord te geven. Als ik er niet over ga, stuur ik de brief door naar een collega. Soms bel ik de burger op om meer over het probleem te weten te komen. Het burgerinitiatief wordt vooralsnog te weinig gebruikt. Als gemeenteraadslid heb je daarin een ondersteunde rol, je bent een soort begeleider. Je helpt de burger bij het indienen van het initiatief. Je zou voorbeelden kunnen uitwerken, zodat het de burger duidelijker wordt wat er van hem verwacht wordt. Bij het inspreken is het van belang om goed te luisteren naar de burger en met goede vragen te komen. Soms ken je de inspreker en zorg je er door veel vragen te stellen voor dat de inspreker meer over het onderwerp kan vertellen. Ook moet je er als gemeenteraadslid voor zorgen dat de wethouder op de inspreker reageert.

Het burgerinitiatief wordt weinig gebruikt. Er zouden concrete voorbeelden moeten worden uitgewerkt om het de burger duidelijk te maken. Lijkt mij een goede taak voor de griffie. Bij de brief is de burger betrokken bij het beleid, er moet een systeem worden opgebouwd. Een soort registratie van de actieve burger. Bij het inspreken zie ik geen verbeterpunten. Bij de externe oriëntaties mag er naar mijn mening meer burgers betrokken worden. Zij moeten daar standaard meer een rol in spelen.

De griffie dient de burger duidelijk te maken wat het burgerinitiatief is en hoe je het indient. Daar zou de griffie echt tijd voor moeten vrij maken. De griffier moet een bemiddelende rol daarin spelen. De brief wordt door de griffie geregistreerd en doorbegeleidt. Bij het inspreken heeft de griffie een beperkte rol. Ze zouden wel voorrang moeten geven aan sommige punten. De burger moet



voorkomen worden van teleurstellingen, dus ze moeten wel bij de goede commissie komen inspreken.

De griffie zou de burger beter moeten terugkoppelen. De griffie zou de burger op de hoogte moeten stellen over wat er met hun punt is gebeurd. Het gebeurt wel eens, maar niet altijd. Het zou consequent moeten gebeuren.

Interview Remco Oosterhoff  
Raadslid ChristenUnie-SGP  
Plaats: Rotterdam, Fractiekamer SGP, dinsdag 1 april 2008

Het ideaalbeeld van een gemeenteraadslid is het vaststellen van kaders, controleren en het budgetrecht. In de praktijk is het vaststellen van kaders lastig om echt uit te voeren, zeker in de oppositiepositie. Vaak is het toch de coalitie die deze taak uitvoert. Er kan wel een zekere invloed worden uitgeoefend door bij te sturen en moties. De raad zou meer met een gezamenlijk programma naar voren moeten komen en vervolgens met dat programma aan de slag gaan. Verder is het als gemeenteraadslid belangrijk om feeling te houden met het ambtelijk apparaat en de dagelijkse praktijk. De taak van een politicus is om bij te sturen als het niet werkt.

Het belangrijkste is als politici om feeling te houden met de praktijk. Daarbij speelt de input van nieuw beleid en evaluatie van bestaand beleid een rol. Bij de burger is het doel van contacten tussen politici en burgers om een heldere plek te hebben om je ei kwijt te kunnen. Als politicus werk je in opdracht van de burger. Het contact tussen die twee is dus heel essentieel.

Vooral als dingen niet goed gaan of als de burger het ergens niet mee eens is, hoor je de burger. Je hoort eigenlijk nooit een burger die eens komt met positief bericht. Voor de politiek zou het goed zijn als je ook eens positieve dingen hoort. Er is namelijk een risico om uit balans te raken als je alleen maar negatieve dingen hoort. De burger zou eigenlijk meer betrokken moeten worden bij de beleidsvorming. Stichting LOKAAL zou deze kloof tussen burger en politici kunnen proberen te verkleinen door de burger te betrekken bij de stad. Je spreekt dan namelijk over een win-situatie bijvoorbeeld bij grote projecten. Er wordt nu vaak een plan gedropt door ontwikkelaars. Burgers zijn daar vaak negatief over en zouden daarom juist eerder in het proces moeten worden betrokken door bijvoorbeeld te vragen hoe zij de buitenruimte graag zien. De burger moet wel duidelijk worden gemaakt waar zij inspraak over hebben. Dus zij kunnen niet zeggen dat de toren er niet mag komen te staan.

De burgerbrieven en het inspreken is informeren en adviseren. Het inspreken staat op de agenda en de burger probeert de politici iets mee te geven. Het burgerinitiatief is produceren en mee beslissen. De burger wil zijn plan op de agenda zien te krijgen en hopen dat het plan het haalt.

In de praktijk zit de agenda al redelijk vol met mensen die jou willen bereiken als gemeenteraadslid. De bedreigde en bedrijvige burger zijn dat vooral. De bedrijvige burger is meer lobbywerk en denkt vaak mee. De bedreigde burger hoor je eigenlijk alleen als zij het ergens niet mee eens zijn en dan ineens aan de bel trekken. Met de berustende burger is weinig contact. Het is ook de moeilijkste groep om te bereiken. Met bijvoorbeeld de Stichting LOKAAL zou deze groep te bereiken zijn door zelf naar deze burger toe te gaan. Er is eigenlijk weinig actie om de burger te bereiken, zij weten ons wel te vinden.

Bij de burgerbrief en inspreken bij de commissies is het voornamelijk beleidsvorming en evaluatie. Ingewikkeld om per contact de verschillende fase te bepalen, omdat het ook per onderwerp verschilt. Voor mij maakt het niet uit in welke fase het contact zich opdoet. Zo is het evaluatiemoment voor bijvoorbeeld bepaalde instellingen het moment om ervaringen mee te delen en daarom te komen inspreken. Het burgerinitiatief is meer beleidsbepaling. Het bepaalt de agenda met een totaal nieuw onderwerp waar we het als raad nog niet over gehad hebben of niet over hebben nagedacht. Burgers kunnen met dit middel heel ver komen door contacten te onderhouden met fracties. De burger moet niet heel veel tijd steken in het schrijven van stukken en moeten dat de politici laten doen. Eigenlijk zou het burgerinitiatief niet nodig moeten zijn, het is vaak een soort bezwaarinstrument. Zo was er laatst een burgerinitiatief om een fietsenstalling te plaatsen. Als het de burger niet lukt om het gedaan te krijgen, dienen een burgerinitiatief in en hopen via deze weg het wel voor elkaar te krijgen. Het zou nieuwe innovatieve dingen moeten aantonen.

Het maakt mij eigenlijk niet uit in welke fase het contact plaatsvindt. Wat wel misschien beter zou kunnen is als de commissie een ronde tafel gesprek heeft om daar zelf mensen voor uit te nodigen. Bijvoorbeeld het Wmo plan om daar nou eens over te horen hoe dat verloopt. Dus i.p.v. dat de burger zelf komt, zouden zij op voorhand al uitgenodigd kunnen worden.

Het hangt af wat er in de brief staat om te zeggen wat ik als raadslid doe met de burgerbrieven. Als een burger bijvoorbeeld er met een gemeentelijke dienst niet uitkomt, dan neem ik vaak zelf contact

op met de dienst of met een wethouder. Ook komen er brieven binnen die naar alle fracties worden gestuurd met aanbevelingen en deze burgers schrijf ik niet terug, maar ik neem de brief mee in de commissie. Een inspreker wordt geregeld via de griffie en vaak weet ik pas tijdens de commissie zelf dat er een inspreker is. Op deze manier kunnen we nog wel vragen stellen aan de inspreker. Ik neem soms ook wel eens contact op met een burger die een brief heeft geschreven om te weten wat hij of zij precies bedoeld. Een contact dat niet in het onderzoek is opgenomen is de externe oriëntatie. Dat is een natuurlijke manier om informele contacten op te leggen. Het is een mooie manier om eens in de praktijk te kijken hoe de input werkt.

De brieven die binnen komen aan de raad worden op een doorlopende lijst gezet en vervolgens verdwijnen deze brieven op een grote stapel en heeft niemand het er verder over. Voor de bedreigde en berustende burger is dit een bevestiging op wat zij al dachten, dat de politiek niet luistert. Een brief zou bijvoorbeeld mee kunnen worden genomen naar een commissie en dat iedere fractie zelf bepaald of zij er wat mee wilt doen, zodat mensen toch het idee krijgen dat er iets met hun signaal gebeurd. Het inspreken bij de commissie gebeurt in een onwennige omgeving voor de burger. Ik merk bijvoorbeeld op dat er dingen aan de orde komen die het college aangaat en krijg een beetje het gevoel dat zij niet weten hoe het allemaal nu precies werkt. Vanuit de griffie zouden de insprekers beter begeleidt kunnen worden. Het burgerinitiatief is naar mijn mening meer een bezwaarschrift. Vaak komt het op de agenda, terwijl het al op de agenda heeft gestaan. Als de burger niet tevreden is, proberen zij het nog een keer op deze manier.

De griffie fungeert als eerste contact met de burger. De griffie moet er voor zorgen dat burger die zich melden goed ingelicht worden. Er moet een verwachtingsmanagement worden ingezet. Het moet voor de burger helder zijn hoe het proces verloopt. Bij de brief moet de griffie aangeven wat zij met de brief doet en wat het termijn is, etc. bij het burgerinitiatief speelt de griffie een adviserende rol waar het initiatief juridisch en formeel aan moet voldoen, etc.

Ik krijg de indruk dat het over het algemeen redelijk gaat bij de griffie. De burgerbrieven en insprekers zouden beter kunnen. De griffie zou bijvoorbeeld een brief gelijk kunnen doorsturen aan de fractie en de burger een brief sturen dat zij contact moet opnemen met de fracties en daarbij een adressenbestand bijvoegen. De griffie zou dus verder kunnen gaan dan alleen een ontvangstbevestiging sturen.

Bij het inspreken zou de griffie de burger beter kunnen voorlichten wat er van hen verwacht wordt en wat zij behoren te doen. De commissiegriffier zou meer kunnen sturen, bijvoorbeeld als er een burger komt om in te spreken en de vergadering loopt uit dat de commissiegriffier ingrijpt en zegt dat ze misschien eerst het punt van de inspreker aan de orde kunnen stellen en de andere punten kunnen verschuiven. Het is een enkele keer voorgekomen dat de burger voor niets kwam en dat vind ik erg slordig en moet beter geregeld worden. Bij het initiatief is de raak van griffie wel goed verlopen denk ik, ik heb er verder weinig inzicht op.

De besproken instrumenten zijn reactief van aard, dus de gemeente reageert pas als de burger aan de bel trekt. Daar zou verandering in moeten komen. Er zou nog meer vorm moeten worden gegeven aan het contact met burgers. Zoals de wijk Vreewijk waar momenteel veel gaande is. Met de griffie zou er geregeld kunnen worden dat er bijvoorbeeld op een zaterdagmiddag een kraampje wordt opgezet in het winkelcentrum om te burger te vertellen wat er precies gaande is in de politiek wanneer het gaan om Vreewijk. Er zouden daarbij wat raadsleden aanwezig moeten zijn en zo kunnen raadsleden en burgers informeel met elkaar gedachten uitwisselen. Dat soort dingen zou de griffie eens moeten regelen.

Interview Peggy Wijntuin

Raadslid PvdA

Plaats: Rotterdam, fractiekamer PvdA, donderdag 10 april 2008

Behalve de zakelijke kant van een raadslid, dus het controleren, stellen van kaders, is volksvertegenwoordiging belangrijk. De behoefte van het volk moet naar binnen worden gebracht. Mensen hebben gestemd en daarom ben je hier. De stem van het volk is belangrijk.

Ik vind het belangrijk om de besluiten die er genomen zijn te toetsen en dan te zien of het effectief beleid is. Hoe wordt het besluit ervaren door de burger is belangrijk om te weten. Dankzij de contacten met burgers kunnen besluiten hun doel bereiken door het bijvoorbeeld bij te stellen. Het contact is eigenlijk een meetmoment. Het heeft dus degelijk zin om dingen te zeggen. Andersom kan het ook, als raadslid kun je geluiden die je hoort ook naar het stadhuis brengen.

De burgerbrief gaat verder dan informeren. Het is een situatie aanklaarten en de mensen sturen de brief naar iemand waarvan zij denken dat zij er iets mee kunnen doen. Het burgerinitiatief is duidelijk

meebeslissen. Met het inspreken probeert de burger de raadsleden op andere gedachte te brengen. Het is adviseren, de intentie is zwaarwegender dan ongevraagd advies.

Ik doe dingen vanuit mijn ideologie en ik hoop daarmee dat de boodschap overkomt. Je weet dat je niet iedereen kunt overtuigen. Je probeert wel duidelijk te maken wat je bedoelt. Je kweekt begrip voor de standpunten die je erop nalaat.

Niet elke brief wordt evenwichtig in behandeling genomen. Er kan een gesprek plaatsvinden met de afzender en dat komt uiteindelijk terug in de raad of schriftelijk vraag. Ik heb weinig ervaring met het burgerinitiatief, dus ik kan hier geen antwoord op geven. Met het inspreken bij de commissies gaat de burger in gesprek met de ambtenarij. Mens wordt serieus genomen.

Ik heb hier eigenlijk nooit bij stilgestaan omdat ik mijn eigen weg ga, dus ik zou eigenlijk niet weten of er knelpunten zijn. Ik hecht veel belang aan volksvertegenwoordiging en het zichtbaar zijn in de stad. Over de griffie heb ik geen mening omdat ik er weinig zicht op heb.



### **Bijlage E: Interviewvragen burgemeester Ivo Opstelten**

1. Wanneer we het hebben over burgercontacten, dus de contacten tussen de burger en politici, welke rol speelt u daar als burgemeester in?
2. Heeft u als burgemeester ook te maken met burgercontacten? En zo ja, welke soorten burgercontacten zijn dat?
3. Wanneer het gaat om contacten tussen burgers en politici, wat is daarvan het voornaamste doel naar uw mening?
4. Wat is uw algemene mening over het verloop van burgercontacten?
5. Hoe kijkt u aan tegen de verschillende soorten burgercontacten, te weten het burgerinitiatief, de burger brieven en inspreken bij de commissies?
6. Welke van deze drie soorten burgercontacten is naar uw mening het meest relevant voor het creëren van draagvlak? Waarom?
  - burgerinitiatief
  - burger brieven
  - inspreken bij commissies
7. Welke soort burgercontact levert naar uw mening het meeste nut op? Waarom?
8. Zijn er naar uw mening verbeterpunten aan te wijzen bij de drie soorten burgercontacten?
  - burgerinitiatief
  - burger brieven
  - inspreken bij commissies
9. Heeft u als burgemeester de mogelijkheid om burgercontacten te bevorderen?

**Bijlage F: Interviewverslag burgemeester Ivo Opstelten**

Interview burgemeester Ivo Opstelten Woensdag 2 april 2008
---

Ik heb als burgemeester zelf veel contact met de burger. Ik zoek de burger ook op en spreek ze aan. Als burgemeester moet je zorgen dat de contacten tussen de burger en de politiek goed verloopt, dat er een goede organisatie bestaat. Het is niet aan mij om raadsleden en wethouders te verplichten om contact te hebben met de burger, maar ik probeer wel het goede voorbeeld te geven door het zelf wel te doen. De kennis moet uit de stad komen, niet uit het stadhuis.

Als burgemeester heb ik veel contact met de burger en als er iets aan de hand is, ga ik zelf ook kijken. Als er een ingewikkeld dossier ligt, is mijn advies om altijd zelf te gaan kijken. De informatie moet niet alleen uit de nota's komen, maar ook vanuit de plek zelf. Je moet er voor zorgen dat je gezien wordt als een burgemeester voor iedereen. Er moet vertrouwen worden gewonnen, de burger moet het gevoel krijgen dat er naar hen geluisterd wordt. Dat doe je het beste door zelf naar de plaatsen toe te gaan waar iets gaande is.

Een wethouder dient te besturen en een raadslid dient te controleren. Als politici moet je de informatie hebben van de mensen zelf. Er kan begonnen worden door documenten door te nemen, maar er moet ook getoetst worden bij de burger zelf door naar hen te luisteren. Volksvertegenwoordiging komt ten goede van de stad.

Het verloop van burgercontacten is persoonsgebonden. De één is er beter in dan de ander. De kunst is om als bestuur niet te afstandelijk te zijn, maar ook weer niet drempelloos. Er moet een duidelijk verschil blijven bestaan tussen het bestuur en de burger. Veel burgers zullen niet tevreden zijn over het verloop de contacten. Het is van belang dat de contacten beter verlopen en dat er verbeteringen komen.

Het burgerinitiatief wordt vooralsnog relatief weinig gebruikt. Er gaat wel veel aandacht naar uit als er een initiatief wordt ingediend. De burgerbrieven dienen op tijd te worden beantwoord, dat is erg belangrijk. In het burgerjaarverslag is te lezen dat de brieven over het algemeen op tijd worden beantwoord, maar er moet nog worden gekeken naar de kwaliteit van de antwoorden. Momenteel wordt daar onderzoek naar gedaan. Het inspreken bij de commissies is een goed middel om de burger zijn mening te laten horen. De kennis van de burger kan worden mee genomen in het besluit, maar de burger zal nooit mee beslissen. Het moet voor de burger duidelijker zijn wat er van hen wordt verwacht en wat zij wel en niet kunnen doen.

Het is moeilijk om een keuze te maken tussen de drie soorten burgercontacten, ze hebben allemaal verband met elkaar. Het inspreken bij de commissies en het burgerinitiatief zijn misschien toch wel het belangrijkste. Voor alle drie de burgercontacten geldt wel dat de burger serieus dient te worden genomen. Er moet gecommuniceerd worden met de burger.

Als alle drie de burgercontacten goed geregeld is, kunnen ze alle drie evenveel nut opleveren. Er dient wel een positie te worden ingenomen over wat er van de burger verwacht wordt. Daar moet het bestuur professioneel goed in zijn.

Het burgerinitiatief heeft vooralsnog weinig bekendheid. Er is nu wel geleerd hoe er met het instrument moet worden omgegaan, maar het instrument moet beter aan de man worden gebracht.

Op de burgerbrieven wordt snel en scherp antwoord op gegeven. Alleen de kwaliteit van de antwoorden moet nog onderzocht worden.

Het inspreken bij de commissies kan hier en daar verbeterd worden. De verschillende commissies dienen als een eenheid op te treden en er moeten niet teveel verschillen tussen zitten. De burger dient goed geïnformeerd te zijn over alle drie de instrumenten, dus wat wel en niet kan, hoe het hoort te gaan.

Als burgemeester heb ik de mogelijkheid om in het burgerjaarverslag mijn eigen mening te laten horen. Verder is het belangrijk om als burgemeester een voorbeeldfunctie te hebben.

## Bijlage G: Enquêtes aan de burgers

### Enquête burgerbrief

#### Begin vragenlijst

#### Algemene vragen

1. Hoe vaak heeft u sinds de nieuwe gemeenteraad is aangetreden (eind maart 2006) een brief geschreven aan het College van B&W, de gemeenteraad en/of de commissies van de gemeenteraad?

- Een keer
- Twee keer
- Drie keer
- Vier keer
- Vaker, namelijk .....

**Als u meer dan één brief heeft gestuurd, vraag ik u de rest van de enquête in te vullen met de gegevens van de laatste brief die u gestuurd heeft.**

2. Vanuit wie heeft u de brief geschreven?

- (Belangen)vereniging
- Organisatie
- Stichting
- Mijzelf
- Gemeentelijke dienst
- Anders, namelijk.....

3. Aan wie was deze brief geadresseerd?

- College van Burgemeester en Wethouders
- Gemeenteraad
- Commissie Bestuur, Veiligheid en Middelen (BVM)
- Commissie Economie, Sociale Zaken, Haven, Milieu en Vervoer (ESMV)
- Commissie Jeugd, Onderwijs en Cultuur (JOC)
- Commissie Fysieke Infrastructuur, Buitenruimte en Sport (FIBS)
- Commissie Maatschappelijke Ondersteuning, Volksgezondheid en Participatie (MVP)
- Commissie Onderzoek van de Rekening (COR)
- Anders, namelijk.....

4. Op welke manier bent u te weten gekomen dat u een brief kunt sturen aan de desbetreffende geadresseerde?

- Internet
- Folder
- Familie en/of vrienden
- Anders, namelijk.....

5. Er zijn meerdere manieren, naast het schrijven van een brief, om in contact te komen met de gemeenteraad. Van welke van onderstaande burgercontacten heeft u eens van gehoord?

- Inspreken bij de commissies/vragenhalfuur
- Burgerinitiatief
- Gast van de Raad
- Plaats nemen op de publieke tribune

**Specifieke vragen**

6. Wat was de reden om een brief te sturen?

- Klacht
- Informeren
- Attenderen
- Reactie op een besluit
- Anders, namelijk.....
- .....
- .....
- .....

7. Binnen hoeveel weken ontving u een ontvangstbevestiging?

- Binnen een week
- Binnen twee weken
- Binnen drie weken
- Langer dan drie weken, namelijk.....
- Geen ontvangstbevestiging ontvangen

8. Van wie ontving u een ontvangstbevestiging?

- Griffie Rotterdam
- Commissiegriffier
- Commissiesecretaris
- Gemeenteraad
- College van Burgemeester en Wethouders
- Anders, namelijk.....
- n.v.t.

9. Binnen hoeveel weken ontving u een antwoord op uw brief?

- Binnen drie weken
- Binnen vier weken
- Binnen vijf weken
- Binnen zes weken
- Langer dan zes weken, namelijk.....
- Geen antwoord ontvangen op de brief

10. Van wie ontving u een antwoord op uw brief?

- Griffie Rotterdam
- Commissiegriffier
- Commissiesecretaris
- Gemeenteraad
- College van Burgemeester en Wethouders
- Anders, namelijk.....
- n.v.t.

11. Wat stond er in het antwoord van de brief?

- Brief is voor kennisgeving aannemen betiteld, er is verder niets mee gedaan
- Brief zal behandeld worden in een procedurevergadering van de commissie
- Het College van Burgemeester en Wethouders is gevraagd om een reactie op de brief
- Anders, namelijk.....
- .....
- .....

12. Als u het niet eens was met het antwoord, wat heeft u vervolgens gedaan?

- Niets
- Nog een brief geschreven
- Anders, namelijk.....
- .....
- .....

13. Welk rapportcijfer (1 het laagst, 10 het hoogst) zou u de gehele procedure geven (ontvangstbevestiging, tijd tussen schrijven en antwoord op de brief, etc.)?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Ruimte voor eventuele op- en aanmerkingen

Hartelijk dank voor uw medewerking.

Graag de enquête in de antwoordenvolpette retourneren.

Enquête inspreken in een commissie

**Begin vragenlijst**

1. Hoe vaak heeft u sinds maart 2006 tot nu ingesproken bij een commissie?
  - Een keer
  - Twee keer
  - Drie keer
  - Vaker, namelijk.....
  
2. Bij welke commissie bent u komen inspreken? Meerdere antwoorden mogelijk.
  - Commissie Bestuur, Veiligheid en Middelen (BVM)
  - Commissie Economie, Sociale Zaken, Haven, Milieu en Vervoer (ESMV)
  - Commissie Jeugd, Onderwijs en Cultuur (JOC)
  - Commissie Fysieke Infrastructuur, Buitenruimte en Sport (FIBS)
  - Commissie Maatschappelijke Oriëntatie, Volksgezondheid en Participatie (MVP)
  
3. Om welke reden(en) bent u komen inspreken bij de commissie? Meerdere antwoorden mogelijk.
  - Om de commissieleden te informeren
  - Om de commissieleden te adviseren
  - Om de commissieleden te overtuigen
  - Anders, namelijk.....
  - .....
  - .....
  
4. Toen u kwam inspreken, is u toen verteld wat er van u verwacht werd, met andere woorden, zijn de spelregels u uitgelegd en hoe een commissievergadering plaatsvindt?
  - Ja
  - Nee
  
5. Zo ja, door wie is dat u uitgelegd?
  - De commissie griffier
  - De commissiesecretaris
  - Een commissielid
  - N.v.t.
  - Anders, namelijk door.....
  
6. Hoe bent u erachter gekomen dat u kunt komen inspreken bij een commissie?
  - Familie/kennissen/vrienden
  - Internet
  - Folder
  - TV
  - Een raadslid
  - Anders, namelijk.....
  
7. Is er nadat u bent wezen inspreken, nog contact met u opgenomen?
  - Ja
  - Nee
  
8. Indien ja, wie heeft er contact met u opgenomen?
  - De commissiegriffier
  - De commissiesecretaris
  - Een commissielid
  - Anders, namelijk.....'

9. Hoeveel tijd na het inspreken is er contact opgenomen?

- Binnen een week
- Na een week
- Na twee weken
- Langer, namelijk .....

10. Op welke wijze is er contact met u opgenomen?

- Brief
- Telefoon
- E-mail
- Anders, namelijk.....

11. In hoeverre bent u tevreden met de wijze waarop er met u gedurende het proces is omgegaan (contact opnemen naderhand, etc.)?

- geheel tevreden
- tevreden
- neutraal
- weinig tevreden
- geheel ontevreden

12. Nu u zelf het proces heeft doorgemaakt van het inspreken bij een commissie, welk rapportcijfer (1 het laagst, 10 het hoogst) geeft u aan de gehele procedure?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

13. In hoeverre vindt u het middel inspreken bij de commissie effectief om de burger mee te laten participeren in het politieke proces?

- heel effectief
- effectief
- neutraal
- weinig effectief
- niet effectief

14. Kunt u hieronder beschrijven hoe u aankijkt tegen het instrument?

.....

.....

.....

.....

Ruimte voor eventuele op- en aanmerkingen

Hartelijk dank voor uw medewerking.

Graag de enquête in de antwoordenvolpoe terug sturen.

Enquête burgerinitiatief

**Begin vragenlijst**

**Algemene vragen**

1. Welk karakter heeft het door u ingediende burgerinitiatief?

- Buurtgericht karakter
- Wijkgericht karakter
- Bovenwijks of stedelijk karakter

2. Kunt u globaal beschrijven wat het door u ingediende voorstel inhoud?

.....  
.....  
.....  
.....

3. Hoe bent u erachter gekomen dat u een burgerinitiatief kunt indienen?

- Familie/kennissen/vrienden
- Internet
- Folder
- TV
- Anders, namelijk.....

4. Er zijn meerdere manieren, naast het schrijven van een brief, om in contact te komen met gemeenteraadsleden. Van welke van onderstaande burgercontacten heeft u eens gehoord?

- Inspreken bij de commissies
- Burgerinitiatief
- Vragenhalfuur
- Gast van de Raad
- Plaats nemen op de publieke tribune

**Specifieke vragen over het proces**

5. Binnen hoeveel weken kreeg u bericht na het indienen van het burgerinitiatief?

- Binnen een week
- Binnen twee weken
- Binnen drie weken
- Langer dan drie weken, namelijk.....

6. Binnen hoeveel weken heeft de raad een besluit genomen over uw voorstel?

- Binnen acht weken
- Tussen de acht en de tien weken
- Tussen de tien en twaalf weken
- Tussen de twaalf en veertien weken
- Langer dan veertien weken, namelijk.....

7. Binnen hoeveel weken na het besluit van de raad, heeft u de uitslag vernomen?

- Binnen een week
- Binnen twee weken
- Binnen drie weken
- Binnen vier weken
- Langer dan vier weken, namelijk.....

8. Op welke manier is u de uitslag bekend gemaakt?

- Per brief
- Per e-mail
- Telefonisch
- Anders, namelijk.....



9. Als uw voorstel geheel of gedeeltelijk is afgewezen, welke reden(en) heeft de raad daarvoor aangegeven?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

10. Nu u zelf het proces heeft doorgemaakt van het indienen van een burgerinitiatief, welk rapportcijfer (1 het laagst, 10 het hoogst) geeft u aan de gehele procedure?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

11. In hoeverre vindt u het middel burgerinitiatief effectief om de burger mee te laten participeren?

- heel effectief
- effectief
- neutraal
- weinig effectief
- niet effectief

12. Wat is uw mening over het middel burgerinitiatief?

.....  
.....  
.....  
.....

Ruimte voor eventuele op- en aanmerkingen

Hartelijk dank voor uw medewerking.

Graag de enquête in de antwoordenvolpette terug sturen.

