Hoe gaan we verder met het klantenpanel?

Het klantenpanel ontstond ooit uit Bureau Erfpacht vanuit de vraag mee te denken over de dienstverlening. Vanuit de vernieuwing werd deze kleine groep algauw veel groter. De koers veranderde naar meedenken over de erfpachtvernieuwing. Er zijn nu zo'n 170 leden, maar bij bijenkomsten komen meestal tussen de 30 en 40 mensen.
De intentie was duidelijk, we wilden mensen de kans geven mee te denken, plannen aan te scherpen en belangen te vertegenwoordigen. In de praktijk blijkt het echter lastiger dan gedacht om het panel een substantiële rol te geven.

Dit heeft een aantal oorzaken:

- het onderwerp is complex, waardoor bij elke vraag die we voorleggen veel uitleg nodig is, terwijl de leden vooral redeneren vanuit hun portemonnee
- de samenstelling is steeds anders, waardoor je bij een kern van de mensen iets opbouwt aan kennis, maar daarnaast steeds nieuwe mensen moet meenemen die weer opnieuw thuis moeten raken in de materie
- het onderwerp is zo politiek, dat we nauwelijks eigen toezeggingen kunnen doen over de inhoud
- we kunnen eigenlijk alleen openbare informatie delen, waardoor leden van het klantenpanel geen echte invloed kunnen uitoefenen

Gevolg is dat de leden van het panel niet het gevoel hebben iets bij te kunnen dragen. Sterker nog, het gevoel zou kunnen ontstaan dat we helemaal geen open en transparant proces willen, maar dat we de plannen in achterkamertjes tot stand laten komen. En daarmee zou het panel eerder een risico kunnen worden, dan een goede invulling van de communicatiestrategie, waarin we 'in gesprek wilden gaan met de omgeving'.

Wat hebben we niet, niet meer of veel minder in de hand?

- Mate van openheid: Bijna alles is kabinet. Er is bovendien niet genoeg vertrouwen om echt een kijkje in de keuken te geven.
  Overweging: kunnen we nog onderwerpen bedenken waarbij we wel een kijkje in de keuken geven? Bijvoorbeeld in de techniek of de vele uitgangspunten waar wij ons aan moeten houden? Dat heeft als voordeel dat er wellicht meer begrip ontstaat over de complexiteit. Dit zou ook kunnen met een klein groepje.
- Invloed van het panel op de kosten voor overstap: is politieke beslissing.
  Overweging: we kunnen ze misschien wel toezeggen dat we hun visie op eerlijkheid en redelijkheid met het bestuurlijk team delen. En eventueel laten beantwoorden door vdBurg.
- De onwil van de panelleden om te begrijpen dat een nieuw tijdvak een gegeven is (is natuurlijk ook een politieke keuze)
  Overweging: we zouden kunnen overwegen om deze vanzelfsprekendheid actiever toe te lichten. Maar is het echt onomkeerbaar dat er een volgend tijdvak komt? Is dat niet gewoon een keuze? De gemeente hoeft alleen op korte termijn geen inkomsten mis te lopen en als iedereen de komende jaren gaat overstappen komt er toch alleen maar meer geld binnen?

Scenario's

In alle gevallen is het verstandig open te zijn over de beperkte directe invloed van het panel. Dat merken ze zelf ook en dan kun je het beter zelf constateren. Dat komt eerlijker en transparanter over. Er zijn dan nog een paar scenario's voor het eventuele vervolg van het panel.

1. Stoppen met het panel

Het kan ook eerlijk zijn om volmondig toe te geven dat het nu zo'n politieke discussie is, dat we niet 'voor de bühne' een panel willen hebben. We zouden we de groep af en toe kunnen mailen met gerichte vragen.

2. Vooral digitaal doorgaan en alleen nog bijeenkomsten om te informeren.

Via online enquêtes kunnen we ze af en toe gericht vragen stellen of input laten geven. Daarmee krijgen ze meer het karakter van een onderzoekspanel. Wanneer er dan een mijlpaal heeft plaatsgevonden, kunnen we ze bij elkaar halen om ze apart te informeren. Dit zou dan ook zo moeten worden aangekondigd.

3. Doorgaan, maar dan zouden we echte onderwerpen met ze moeten bespreken en openheid moeten geven over de ruimte voor invloed die er is

Bij het opstellen van de overstapregeling komen natuurlijk nog echte vraagstukken langs: fasering, verrekening, korting. Kunnen we het panel niet gebruiken om juist nog in de oriënterende fase te onderzoeken wat wenselijk is? Daarmee doen we geen toezeggingen, maar laten we ze wel echt meedenken. Natuurlijk is dat spannender omdat je geen toezeggingen wil doen, maar dat snappen mensen ook wel. Als we aangeven dat we het standpunt van het panel meenemen in de notities aan het BT, bieden we ze wel echt iets. Ze worden dan echter wel een serieuzere gesprekspartner.

4. Alleen nog in kleinere groepjes specifieke vragen bespreken.

Kleinere groepjes zijn wat makkelijker te managen. Daarin zouden we nog kunnen kijken wie we wel en niet uitnodigen. Groot nadeel is dat dat natuurlijk niet heel eerlijk is. Het panel was altijd voor iedereen die wilde komen.

5. We laten het aan het panel zelf

Een goed alternatief zou kunnen zijn dat we ons dilemma voorleggen aan het panel. Waarbij de boodschap is dat we echt openheid willen geven, maar dat de onderwerpen zo ingewikkeld en gevoelig zijn, dat het maar ten dele lukt.

Advies is om de wethouder uit te nodigen voor het eerstkomende panel, zodat hij de meer politieke vragen die in deze fase gesteld zullen worden kan opvangen. Het is bovendien wel netjes als het panel een keer de kans krijgt direct in gesprek te gaan met de wethouder, eerder dan bijvoorbeeld Buitenveldert.
Bij de opstelling van de overstapregeling zouden we idealiter scenario 3 volgen. Voorwaarde is dan wel dat we bereid zijn meer vertrouwen en openheid te geven en daarmee dus kwetsbaarder op te stellen. Wanneer we ons meer aan de kant van het panel scharen ten opzichte van het bestuur, kan dat leiden tot meer vertrouwen. Wij zijn niet de spreekbuis van het bestuur, maar we adviseren het bestuur en daarbij kan het panel best helpen. De leden van het panel zal wel expliciet moeten worden uitgelegd dat we ze geen toezeggingen kunnen doen.
Dit vraagt wel iets van ons, maar levert waarschijnlijk het meeste op in de beeldvorming.