



Verslag werkbezoek Dagelijks Bestuur van de Commissie Loosduinen
Datum: 01-02-2024 tijd: 13:00-17:00 uur
Locatie: gemeente Rotterdam wijkhubs

Aanwezig: Pjer Wijsman, Herman van den Muijsenberg, Jan Janssen, Koos Maquelin, Bert van der Valk, Ramon Meesters, Marian van den Hoek en Cisca Siemers

Gemeente Den Haag: de Algemeen directeur DPZ, de projectmanager innovatie en dienstverlening DPZ, de strategisch adviseur innovatie en dienstverlening DPZ, de beleidsadviseur innovatie en dienstverlening DPZ

Op uitnodiging van de heer M. el Boumeshouli, Directeur Dienstverlening gemeente Rotterdam (Portefeuille Wijken, Participatie & Stadsarchief) brengt het DB op 1 februari 2024 een bezoek aan 2 wijkhubs in de gemeente Rotterdam om te kijken of deze opzet voor de gemeente Den Haag ook mogelijk is. Ook de algemeen directeur DPZ en 3 collega's van Innovatie en Dienstverlening (de strategisch adviseur dienstverlening, de beleidsadviseur en de projectmanager) van gemeente Den Haag zijn uitgenodigd.

Op centraal station Rotterdam heet de heer M. el Boumeshouli ons welkom en rijden we per gemeente-vervoer onder begeleiding van de procesmanager naar de wijkhub Feijenoord aan de Oranjeboomstraat 169. Een hartelijk ontvangst door de wijkmanager, de wijknetwerker van Feijenoord, de wijknetwerker van de Afrikaanderwijk) en procesmedewerker Regie, Ontwikkeling & Innovatie.

De wijkhubs dragen bij aan een betere dienstverlening. Om burgers bij te staan is een goede organisatie en een 2-jaarlijks statistisch onderzoek van het wijkprofiel noodzakelijk.

Er zijn evenveel wijkraden als wijkhubs, het ambtelijk apparaat werkt hier vanuit de behoefte van de bewoners en voor de burger. Daarnaast kan men terecht bij 14 Vraagwijzers (de officiële front office; een plaats waar men terecht kan met vragen waar men zelf niet aan uitkomt of niet weet waar men moet zijn. Vraagwijzer werkt intensief samen met gemeentelijke diensten, welzijnsorganisaties, zorginstellingen, woningstichtingen en vele anderen) en het gemeenteloket voor burgerzaken.

De wijkmanager stelt zichzelf voor en vertelt over haar wijk. De wijkhub is een aanlandplek voor de bewoners, afgestemd op het karakter van de wijk, daarnaast zijn er ook mobiele hub diensten. De netwerker heeft direct contact met de bewoners die op een laagdrempelige manier in gesprek gaan en informatie krijgen. Er is meer contact met de bewoners waardoor zij meer op de vraag van de bewoner kunnen inspelen. Hier gaat het om vertrouwen van de wijkbewoners en het persoonlijk contact, de kracht waarmee de menselijke maat toegepast wordt over wat er in de wijk gebeurt waardoor de wijkbewoner zich geholpen voelt. Het is, naast telefonie, een fysiek contactkanaal. De tevredenheid wordt getoetst bij de wijkberaden en is toegenomen. De uitdaging is ervoor te zorgen zoals dat in de wijk Feijenoord nodig is. Als het vertrouwen in de gemeente en de overheid naar tevredenheid terug is bij de wijkbewoners.

Ook kunnen de bewoners de stadsluisteraar aanspreken waardoor het vertrouwen toeneemt (Instagram stadsluisteren 010). Rotterdam heeft de meeste nationaliteiten die vaak niet begrijpen hoe het werkt. Bijvoorbeeld: er is een afspraak met de Belastingdienst om bewoners en zzp'ers te scholen en informeren inzake de officiële regels.

Voor een kwalitatieve slag in de dienstverlening, een generieke manier om de bewoners van dienst te zijn, betekent dit:

- Een nieuwe samenwerking met de wijkberaden

- Actieplannen, over wat voor de wijk belangrijk/nodig is, worden opgesteld met bewoners en wijkberaden. Dit is een intensief proces waarbij de wijkmanagers betrokken zijn.
- De organisatie anders inrichten, er moet ruimte zijn om constant in beweging te blijven en door te ontwikkelen.
- Openstelling gebaseerd op wat de wijk wil en nodig heeft, daarbij zijn veel vrijwilligers betrokken

De samenwerking levert in de keten preventief veel op. Ook de wijkhubs staan, via de manager wijkhubs (bewaakt het overzicht), onderling in verbinding.

De voorzitter dankt voor de gastvrije ontvangst, prijst dit als een geweldig initiatief en hoopt dat Loosduinen als pilot kan fungeren.

Hierna bezoeken we de wijkhub Bloemhof aan de Lange Hilleweg 123, een wijk met 14.000 inwoners. Deze wijkhub is sinds half december 2023 gestart. De wijkmanager en een wijkraadslid/-voorzitter van de wijk Bloemhof heten ons welkom.

De wijkmanager vertelt over de gang van zaken, ook hier geldt aanspreekbaar voor en betrokken met de bewoners zijn. Vrije inloop voor de Rotterdammers, inspelen op lokale behoeften, een informeringsplan, een profiel van de wijk op basis van de lokale behoefte.

39 Wijkhubs openen met ambtenaren die al bij de gemeente werkzaam zijn, wijkraden en bewonersorganisaties: om dicht bij de Rotterdammer te zijn en te werken aan het verbeteren van de loket jungle/situatie. Hub professionals zijn aanspreekbaar, huizen met een actieve bewoner die samen met de gemeente iets wil opzetten

De grote gemene deler is:

*Een contact kanaal *Fysiek ontmoeten *In gesprek kunnen met de gemeente

Een bewoner met een vraag heeft recht op een antwoord en hulp om op de juiste plek te belanden. De wijk bestaat voor 60% uit sociale woningen in bezit van een corporatie, ook zijn monumentale panden aanwezig en vereist een grote aanpak voor wonen en buitenruimte door de problemen; 50% van de woningen heeft funderingsproblemen, door de bodemdaling is de riolering te laag en de duurzaamheidsambitie. Allerlei vragen inzake wonen, werk en zorg spelen, in de wijk is het vertrouwen in de overheid laag. Veel sociale problemen, maar één van de mooiste wijken. De decentrale insteek van Rotterdam (een brug bouwen tussen de hub, de wijkraad en de gemeente) is bevorderlijk voor de hub. De focus is gericht op maatwerk maken d.m.v. de wijkagenda, het jaaractieplan en het wijk MT.

De wijk heeft een gefragmenteerde samenleving, vrijwilligers zijn op een eilandje bezig, doordat bewoners zich niet gehoord voelen bij de overheid en de gemeente verdienen de vertrouwensverhoudingen aandacht. Een cumulatie van zorg, laaggeletterdheid (ook onder autochtonen), een andere achtergrond. Er zijn veel mensen met een rugzakje geplaatst, uit een instelling en die begeleiding nodig hebben (14 partijen: 7 GGZ instellingen en 7 WOZ voorzieningen met langdurige zorg).

Wijkraden stellen de wijkakkoorden (onderdeel van het begrotingsbudget) vast en hebben de ambitie om hun bevoegdheden uit te breiden. Ze worden overspoeld met informatie die ze zelf naar de bewoners moeten uitdragen. Wat leeft er in de wijk, meer eerstelijns hulp bieden en door netwerksamenwerking succesvol maken.

Na deze start van de wijkhubs streeft Rotterdam naar:

- Samen met de bewoners ontwikkelen
- Evalueren
- Meebewegen
- De behoefte bij de bewoners achterhalen

De voorzitter dankt iedereen voor de gastvrije ontvangst en wenst hen heel veel succes.