

Den Helder, 29 september 2018



**Schriftelijke vragen omtrent het Wijkgericht Werken, conform art 36 Reglement van Orde.**

In 2010 is er in de gemeentelijke organisatie wat betreft het wijkgericht werken het e.e.a. gewijzigd, waarbij de functie van de wijkmanager op een andere wijze wordt ingevuld. De wijkmanager vervult een coördinerende rol voor de wijk Stad Binnen de Linie en schuift aan als de accountmanager voor Convenant Wijkaanpak-Plus bij de Woningstichting, hij heeft in- en extern een brede coördinerende rol

Daarnaast werden er vanuit de organisatie drie wijkaccountmanagers benoemd die elk één wijk beheren. Deze wijkaccountmanagers vervullen eenzelfde soort rol als de wijkmanager. Zij vervullen echter deze functie echter naast een andere functie bij de gemeente Den Helder.

Wijkaccountmanager is dus een deeltijdfunctie alwaar de functie van wijkmanager dit niet is.

De naam wijkaccountmanager is op een later tijdstip veranderd in die van gebiedsmanager.

De wijkmanager/gebiedsmanager en wijkconciërge zijn volgens de gemeente een poort van en naar de gemeente. Zij zijn degenen die vragen en verzoeken vanuit de samenleving en externe partners in de wijk binnen de organisatie uitzetten en de resultaten of antwoorden terug communiceren naar externe partijen.

**Onderzoek/evaluatie**

In 2013 heeft er een onderzoek plaats gevonden om te evalueren of de doelen die de gemeente zichzelf heeft gesteld in het kader van wijkgericht werken behaald zijn.

Wijkgericht werken is bedoeld om informatie te brengen en te halen buiten het stadhuis. Daarom vond er een evaluatie plaats met alle externe partners zoals wijkplatforms, wijkagenten, Woningstichting, Stichting de Wering en bewonersbelangenverenigingen. Zij zijn gevraagd naar hun ervaringen met de samenwerking met de gemeente. In totaal werd er met 15 partijen gesproken.

*De evaluatie is gedaan om te bepalen of de gemeente haar rol in het geheel en naar partners goed oppakt. Daarbij kwamen vragen aan de orde als: "Is de gemeente bereikbaar?", "Pakken de betrokkenen hun rol goed op?", "Waar loopt het goed en waar loopt het mis in de samenwerking?" et cetera.*

Met name in de wijken Nieuw Den Helder en Stad binnen de Linie waren de meeste negatieve ervaringen. Stad Binnen de Linie komt uit de evaluatie naar voren als een gebied waar de gemeente zich extra in dient te zetten op het gebied van wijkgericht werken. Partners voelden zich daar onvoldoende gehoord of tegengewerkt door de gemeente en konden onvoldoende ingangen vinden om dit aan de kaak te stellen. Daarnaast kenden zij in een aantal gevallen de wijkaccountmanager niet of verwarden deze met de wijkconciërge.

**"In dit laatste zit v.w.b. Behorlijk Bestuur nu net de kneep. Door de jaren heen is de wijkconciërge steeds meer en meer een rol gaan vervullen van het verwerken van meldingen vanuit de openbare ruimte. Met uitzondering van de wijkconciërge van Stad Binnen de Linie, welke meer op het sociale vlak haar functie inkleedde, zij was de spin in het web en wist wat er speelde in de wijk en haar buurten, zij schoof aan bij bewoners overleggen en pakte bewoners initiatieven op. Meer dan de wijkmanager was zij het gezicht van de Gemeente in de wijk. Helaas is de dienstdoende wijkconciërge niet meer in dienst en ook de functie van wijkmanager is momenteel vacant."**

Uit het betreffende onderzoek kwamen er verder zaken naar voren die verbetering behoeven. De volgende onderwerpen sprongen er daarbij uit:

- Rolverdeling: Ongeveer 60% van de geïnterviewde personen gaf aan dat de rol van de wijkaccountmanager onvoldoende duidelijk is.
- De verschillende wijkaccountmanagers de rol op eigen wijze invullen. Er bestaat daardoor onvoldoende duidelijkheid over wat de wijkaccountmanager doet en wat deze persoon voor de partners kan betekenen.
- Het gevolg was dat externe partners hetzij eigen wegen gaan zoeken binnen de gemeentelijke organisatie (bijvoorbeeld via bekende of bevriende ambtenaren) en dat zaken een eigen leven gaan leiden, of dat men zich niet gehoord en/of onbegrepen voelt.

**“Behoorlijk Bestuur betreurt het ten zeerste dat momenteel beide functies in de wijk Stad binnen de Linie niet ingevuld zijn en er zelfs geluiden de ronde gaan dat er geen sociaal wijkconciërge in Stad binnen de Linie terugkomt.”**

### Verbeterpunten

**Communicatie:** De gemeente heeft onvoldoende gecommuniceerd over de veranderde situatie en het installeren van de wijkaccountmanagers. Dit onderwerp is in de stuurgroep wijkgericht werken diverse keren aan de orde gekomen. Dit heeft bijgedragen aan het onbegrip ten aanzien van de rol van de wijkaccountmanager. Verschillende accountmanagers zijn zelf ook onvoldoende proactief geweest in hun contact met de externe partners.

**Terugkoppeling:** Het duurde vaak erg lang voordat er werd geantwoord op vragen van externe partners/bewoners. Het verzoek was meermalen om, ook als er nog geen antwoord is dit terug te koppelen, dit heet externe partners/bewoners op de hoogte houden, op deze manier weet men in ieder geval dat de gemeente er nog wel mee bezig is.

**Regierol:** Een belangrijk deel van de gesprekken ging over de rol van de gemeente. En dan met name de regierol. Het samenbrengen van partijen en het overzicht houden werden daarbij als belangrijke kenmerken genoemd. In een aantal gevallen doet de gemeente dit nog niet voldoende. De wijkaccountmanager heeft bijvoorbeeld onvoldoende overzicht over wat er speelt in de wijk (of wekt tenminste die indruk) of is onvoldoende proactief in het samenbrengen van partijen of personen.

### Positieve ervaringen

**Evaluatie:** De gesprekspartners gaven nagenoeg unaniem aan het een goede zaak te vinden dat de gemeente haar werkwijze evalueert en daarbij ook hand in eigen boezem durft te steken. De hoop is door meerdere mensen uitgesproken dat de gemeente dit vaker gaat doen. Er is hier duidelijk behoefte aan.

**Samenwerking:** Een aantal mensen gaf aan dat de samenwerking met de gemeente juist goed verloopt. Voor zover dit in te schatten valt, hangt dit direct echter samen met de wijkaccountmanager voor de betrokken partij. De ene persoon is meer geschikt voor deze taak dan de ander zo blijkt. Er valt een aantal eigenschappen te benoemen die een wijkaccountmanager volgens de externe partners moet hebben. Het gaat daarbij dan bijvoorbeeld om zaken als betrokkenheid bij de wijk of een proactieve instelling ten aanzien van de samenwerking met bewoners.

### Aanbevelingen

De evaluatie heeft geleid tot een drietal aanbevelingen:

#### **1. Profiel:**

Stel een profiel op voor een wijkaccountmanager. Omschrijf hierin wat voor soort persoon de wijkaccountmanager is en welke eigenschappen hij/zij heeft. Neem hierin zaken op als:

- Extern gericht
- Betrokken bij de stad/wijk
- Proactieve instelling
- Verbinder

**2. Taakomschrijving:** Stel een duidelijke en heldere taakomschrijving op voor de wijkaccountmanager. Op het moment dat duidelijk is vastgelegd wat iemand doet, vermijden we ook dat alle wijkaccountmanagers de rol op geheel eigen wijze invullen en voorkomen we verwarring en grote verschillen. Er kan zo ook helder naar partners gecommuniceerd worden wat de rol en verantwoordelijkheden van de wijkaccountmanager zijn.

**Communicatie:** Bovenstaande zaken moeten ook gedeeld worden met de partners. Het advies is om daarbij ook in te gaan op de functie van de wijkconciërge en het verschil met de wijkaccountmanager. Daarnaast is het goed om de wijkaccountmanagers, voor zover zij dit nog niet gedaan hebben, zich te laten voorstellen bij de verschillende partners en daarbij ook te vertellen wat de gemeente wel en niet kan betekenen voor die partners. En ook daarna moeten de wijkaccountmanagers goed en regelmatig blijven communiceren met hun netwerk. Daar hoort ook een regelmatige terugkoppeling over lopende zaken/vragen bij.

#### **Vragen aan de wethouder WgW:**

##### **Bent u het met Behoorlijk Bestuur eens dat:**

- 1) Het feit dat er momenteel voor Stad binnen de linie geen Wijkconciërge en Wijkmanager is, een slechte situatie is?
- 2) De wijkconciërges die er nog zijn meer op het technische dan op het sociale vlak opereren?
- 3) Dit het streven het WgW een goede invulling te geven in feite een onwenselijke situatie is?
- 4) De wijkmanager steeds meer op het gebied van de Wijkconciërge is gaan zitten en dit een veel te dure constructie is?
- 5) Er de noodzaak is om voor Stad binnen de Linie op zeer korte termijn een sociaal Wijkconciërge aan te stellen?
- 6) Dat de profiel schets welke in de aanbevelingen is verwoord er één is van die van een sociaal Wijkconciërge?
- 7) Dat de salarisschaal van een sociaal Wijkconciërge beduidend lager is dan die van de Wijkaccount/gebiedsmanager?

##### **Verder graag uw antwoord op de volgende vragen:**

- 8) Hoe wordt bepaald en gecheckt wat de meerwaarde is van de dure constructie WGW zoals deze nu is?
- 9) Is er al eens uitgezocht hoe dit zich verhoudt tot de constructie van vroeger jaren toen er gewerkt werd met hooguit 2 wijkmanagers en 4 Wijkconciërges? De gemeente is een andere weg ingeslagen, echter is deze nog wel de juiste?
- 10) Is het u bekend dat op deze wijze de functie van de wijkconciërge nog verder werd uitgekleeft ten gunste van het invullen van de functietaken van de dure wijkmanagers, daarbij de Wijkconciërges het hier niet mee eens waren, echter hun bezwaren terzijde werden geschoven?
- 11) Is de constructie, om de wijkconciërges onder de leiding van de teamleider Wijkbeheer te stellen, een praktische constructie? Aangezien de teamleider zich niet bezig houdt met WGW maar met cijfers van het Wijkbeheer en daardoor niet in staat is het werk van de wijkconciërge te beoordelen.
- 12) Waarom wordt de constructie, zoals ooit bedacht, de wijkconciërge onder te brengen in een team WGW, onder leiding van een wijkmanager niet ingevoerd?
- 13) Sinds het budget van de wijkconciërges in de wijk convenant-pot is gestort heeft de wijkconciërge geen echt "handgeld" meer al wordt er verwezen naar €. 1000,00 per gebeurtenis. Bent u het met ons eens dat ook deze constructie de rol van de wijkconciërge op achterstand heeft geplaatst?
- 14) Worden de aanbevelingen ten aanzien van profielschets, taakomschrijving en communicatie zoals boven omschreven volgens u ook gehanteerd en scherp gehouden?
- 15) Bent u van mening dat de inwoners van onze gemeente baat hebben bij de constructie zoals deze nu is?
- 16) Bent u bereid om dit of een soortgelijk onderzoek en evaluatie op korte termijn nogmaals uit te voeren, om zo helder te krijgen of er inderdaad verbetering heeft op getreden?

Namens de fractie van Behoorlijk Bestuur,  
Sylvia Hamerslag