Ontwikkelingsrichting wijkgericht werken

**Inleiding**

Burgerparticipatie en samenwerking met de bestaande organisaties in de wijken, zijn belangrijke uitgangspunten voor de inzet van de gemeente in wijken en buurten. Van de door de gemeente gesubsidieerde organisaties wordt er een stevige inzet verwacht. In de praktijk blijkt dat echter nog niet altijd zo te werken. Ondanks daarop gerichte prestatieafspraken is de effectiviteit van de inzet van organisaties in de wijken en buurten nog onvoldoende naar verhouding tot de financiële inzet (subsidies). Voor de gemeentelijke organisatie geldt dat integraal werken en bewonersparticipatie steeds meer gemeengoed worden. Desondanks zijn er in integraliteit, in gebiedsgericht werken en het voorzien in maatwerk per wijk nog de nodige slagen te maken. In voorjaar 2016 is de inzet op het wijkgericht werken aangepast. Nu, ruim twee jaar verder, is de tijd rijp voor de volgende stap. Het coalitieakkoord geeft hierin aan: In onze aanpak staat gebiedsgerichte aanpak en wijkgericht werken centraal. Dit houdt in korte lijnen, persoonlijke contacten, pragmatisch en snel handelen. De gemeente moet via goede contacten aanspreekbaar zijn op haar verantwoordelijkheden. Onder contacten en korte lijnen worden ook verstaan met het Wijkplatform, bewonersorganisaties en externe organisaties als politie, opbouwwerk en woningstichting.

**Burgerparticipatie**

In 2020 moet de burgerparticipatie in die mate geregeld zijn, dat er een goed werkend team in de wijk zitting neemt/laagdrempelig spreekuren houdt om zo de participatie vanuit de overheid dicht bij de bewoners te brengen. Het sociale netwerk in de wijken en buurten wordt onderhouden door middel van wijk overleggen, wijkplatforms, wijkplannen/agenda’s. De sociaal wijkconciërge, die weet wat er leeft en speelt in buurt, kan ervoor zorgen dat de organisaties in de wijk goed inspelen op de geluiden vanuit de betreffende wijk. Bewonersinitiatieven worden door de wijkconciërge naar de gemeentelijke organisatie gebracht en krijgen daar een eigenaar en een oplossing of antwoord. Operationele zaken in de openbare ruimte bijvoorbeeld bij team Wijkbeheer of signalen over de problematiek van een verward persoon bij team Zorg. Vragen die vanuit beleid een antwoord moeten krijgen, worden door de wijkmanager direct aan een adviseur gekoppeld die daarop integraal adviseert en opdracht verleent aan (maatschappelijke) organisaties voor de uitvoering. Dit geldt niet voor bewonersinitiatieven, deze worden opgepakt door de sociaal wijkconciërge, samen met bewoners. Bewonersinitiatieven die uitwerking behoeven, zoals de wens tot herinrichting Loopuytpark of de voorzieningen rond station Zuid worden in prioriteitstelling door het college gewogen en met de bestuurlijke randvoorwaarden projectmatig opgepakt en met bewoners samen uitgewerkt. De wijkconciërge heeft altijd voeling met wat leeft bij bewoners, maar is niet de verantwoordelijk projectleider/adviseur of de vertegenwoordiger van een groep bewoners. Het Wijkplatform is een belangrijk onderdeel van het bewonersnetwerk, waar het gesprek tussen de bewoners en wijkorganisaties/bewonersbelangenverenigingen plaatsvindt. De vorm en de plek kan per moment en per wijk of buurt kunnen verschillen: huiskamer, buurthuis of wijkhuis.

**Signalen uit de wijk**

De signalen van de wijkconciërge/wijkteam dienen ook meer de inzet van organisaties te verkrijgen, dus hier is mandaat voor nodig: maatwerk in buurten is nodig. In die zin is de wijkconciërge/wijkteam ook de schakel tussen bewoners en organisaties, zoals dit al jaren het geval is. Wat betreft de gesubsidieerde organisaties zal de gemeente door te controleren of de prestatieafspraken met de organisaties worden nageleefd, zorgen dat de afgesproken inzet in de buurten daadwerkelijk geleverd wordt door deze organisaties. Niet alleen de wijkconciërge is zichtbaar in de buurt, maar ook de organisaties en de gemeentelijke dienstverlening, zij zijn aanwezig bij de spreekuren. Dat behoeft niet in elke buurt in dezelfde vorm en intensiteit te zijn.

Het gaat erom dat in een buurt waar een bepaalde problematiek wordt gesignaleerd, de gemeente met de juiste instanties spreekuur heeft om adequaat maatwerk te verlenen. Stapeling van de inzet van gesubsidieerde organisaties en andere partners moet voorkomen worden. Marktwerking kan ertoe leiden dat organisaties te veel gericht raken op het overeind houden van de eigen organisatie. De behoefte van de bewoners moet echter het uitgangspunt zijn. Organisaties moeten samenwerken en elkaar aanvullen in plaats van beconcurreren.

**Hoe en waar krijgen we signalen uit de wijken?**

Uitgangspunt is dat de gemeente eerder en beter zicht heeft op problematiek door directe aanwezigheid in de wijken door middel van het inzetten van de sociaal wijkconciërge. Aan de hand van de informatie die binnenkomt tijdens de spreekuren kan worden bekeken waar en wat de knelpunten zijn. Dat maakt gerichte inzet meer mogelijk.

**Wijkplatforms**

Sfeer en intensiteit van het wijkplatformoverleg kunnen per wijk verschillen, dat bepalen de bewoners zelf. Het is de plek waar vertegenwoordigers van bewonersgroepen/wijkorganisaties elkaar treffen, maar ook de “niet-georganiseerde” bewoner is volwaardig deelnemer. De gemeente faciliteert de vergader locatie. Voorzitter en secretaris krijgen een onkostenvergoeding voor hun inzet. Er is ook een vast budget vastgesteld per Wijkplatform, dit om mogelijk te maken dat er externe kennis wordt ingehuurd en dat er middelen aanwezig zijn die een goede administratie ondersteunen, maar ook het faciliteren van een website behoort tot de mogelijkheid. De wijkmanager /wijkconciërge is bij de vergadering aanwezig (net als andere vertegenwoordigers van organisaties) om te horen wat er leeft en speelt, helpt bij het samenstellen van de agenda, en brengt de informatie vanuit de gemeente waarom gevraagd wordt, zodat de bij een project betrokken ambtenaar hierover bevraagd kan worden tijdens het wijkplatformoverleg. Het Wijkplatform is de plek waar bewonersparticipatie tot zijn recht komt en waar gemeentelijke plannen van de gemeente en andere organisaties kunnen worden gepresenteerd.

**Wijk-coördinatieteamoverleg**

Elke wijk heeft ook een **wijk-coördinatieteamoverleg** waar professionals elkaar maandelijks /op regelmatige basis ontmoeten zonder bewoners. De wijkmanager/VVH trekt dit overleg. Signalen uit de wijk worden hier uitgewisseld tussen de diverse disciplines. Ook de aanwezigheid van de sociaal wijkmeester van WSDH, de wijkagent, gemeentelijke handhaving en de wijkverpleegkundige zijn tijdens dit overleg van cruciaal belang. In sommige wijken moet het wijk-coördinatieteam nieuw leven worden ingeblazen of worden versterkt. Waar signalen vanuit het wijk-coördinatieteam om actie van de gemeente vragen, is het de wijkmanager/VVH die de inzet van het gemeentelijk apparaat inschakelt. De desbetreffende organisaties die deelnemen aan dit wijk coördinatie- teamoverleg pakken het gedeelte van de meldingen op die binnen hun discipline vallen. De uiteindelijke resultaten worden tijdens het wijk coördinatie teamoverleg teruggekoppeld aan de aanwezige partijen.

**Wijkveiligheidsoverleg Visbuurt:** dit is een overleg wat wordt getrokken door de afdeling VVH, gezien de Visbuurt op het gebied van veiligheid nog extra inzet behoeft. Hierbij denken wij aan o.a. illegale kamerverhuur, jongerenoverlast, parkeerproblemen etc. Dit overleg is met de Visbuurt bewoners Belangenvereniging, deze vereniging telt 100 betalende leden (bewoners) dus is goed op de hoogte van zaken die spelen binnen de wijk.

**Tuindorp Buurt Beheer Overleg:** dit is een gezamenlijk overleg met als deelnemende partijen de Tuindorpschool, de wijkagent, wijkmeester/wijkmanager Woningstichting, VVH, bewoners belangenvereniging en de wijkconciërge/wijkmanager. Dankzij dit overleg is de overlast in Tuindorp op efficiënte wijze teruggedrongen en houden partijen elkaar op de hoogte van zaken die spelen in de wijk. Op deze wijze heeft dit overleg ook een preventieve werking.

Ook de Sluisdijkbuurt en Oud Den Helder hebben baat bij een soortgelijk Buurt Beheer Overleg, gezien de problematiek in deze wijken.

**Stuurgroep Wijkgericht werken**  
Tijdens dit overleg, waar de wethouder, convenant accountmanagers, woningstichting Den Helder,  
voorzitters van de wijkplatforms, wijkconciërges, aanwezig zijn, worden o.a. de projecten in de wijken besproken die zijn gesubsidieerd door het Woonconvenant+

**Gemeentelijke/gebiedsgerichte ontwikkeling**

Daarnaast zijn er ook plannen en ideeën bij de gemeente die vragen om bewonersinspraak/bewonersparticipatie. Projectleiders plannen **bewonersavonden** in, met behulp van de wijkconciërge, die de locaties inpland en gaan met hun projectteam daarvoor de wijk in. De wijkconciërge is degene die het projectteam adviseert over de te verwachten reacties uit de wijk. Hij/zij is als eerste aanpreekpunt zoveel mogelijk aanwezig bij de bewonersbijeenkomsten in de wijk, niet als lid van het projectteam, maar om vragen te beantwoorden van de bewoners en te horen wat er (nog meer) leeft en speelt in de betreffende wijk. Buiten bewonersavonden wordt er tevens gewerkt met online enquêtes en sociale media.

**De buurthuizen en Wijkhuizen:** zijn plekken waar de bewoners elkaar ontmoeten voor activiteiten of gesprekken. Hier kan ook informatie worden gehaald. Een pop-up ”spreekuur”, buiten de reguliere spreekuren, op andere plekken (winkelcentrum, bibliotheek e.d.) is echter ook mogelijk. Hierbij is de aanwezigheid van de wijkmeester van de Woningstichting, wijkpolitie, handhaving, al of niet vergezeld met andere medewerkers van de gemeente die werken aan een thema dat speelt in de wijk.

**Toezichthoudersproject:** dit project bestaat uit twee groepen bewoners, Nieuw Den Helder en Stad Binnen de Linie/Tuindorp. Momenteel wordt ook de Visbuurt meegenomen in het toezichthoudersproject. Ook hier is de nodige informatie voorhanden, niet alleen omdat de toezichthouders bewoners zijn, maar ook omdat deze in hun eigen wijk de problematiek goed kennen en melding maken van zaken die zij tegenkomen in de wijk.

**Gebiedsgerichte aanpak en wijkgericht werken**: de gemeentelijke organisatievisie beoogt in te spelen op de veranderende omgeving door de inrichting van een wendbare en flexibele organisatie. De gebiedsgerichte aanpak zoals deze vanuit begrotingsprogramma 9 wordt uitgevoerd, zet jaarlijks in op een aantal buurten. In samenspraak met de bewoners wordt een uitvoeringsplan gemaakt. Na uitvoering van dit plan in het tweede jaar, ligt de focus van het begrotingsprogramma op de volgende buurten. Het wijkgericht werken moet de continuïteit in de relatie met het bewonersnetwerk borgen: voeling houden met wat leeft in de buurt en signalen uit de buurt inbrengen bij organisaties en gemeente. Het wijkcoördinatieteam/wijkplatform is daarvoor een belangrijk platform dat waar nodig op buurtniveau vorm krijgt. De inzet gaat op deze manier naar de buurt toe in plaats van dat de bewoners zelf binnen de gemeente hun weg moeten zoeken.

**Gebiedsgerichte aanpak:**

**Wat is er hiervoor nodig?**

**Stap 1: gebiedsanalyse (b.v.1 keer per jaar)**

Met een gebiedsanalyse brengen we in kaart wat er speelt in een wijk/gebied. Welke kansen, ontwikkelingen en bedreigingen zijn er. Hiervoor kunnen we de volgende informatie gebruiken:

* Cijfers en gegevens van de gemeente en haar partners in de wijk. Zoals b.v. de woningstichting en de politie.
* Verhalen en ervaringen van bewoners, ondernemers en wijkwerkers.

De uitkomsten van deze analyses geven een goed beeld van de betreffende wijk, met deze analyses kunnen we ook een vergelijking maken met andere wijken. Het maakt het tevens mogelijk om een gebiedsagenda/wijkplan samen te stellen.

**Stap 2: gebiedsagenda/uitvoeringsplan jaarlijks bijsturen**

Met de uitkomsten van de gebiedsanalyse stellen we per gebied/wijk een gebiedsagenda/uitvoeringsplan op. Hierin staat wat we willen bereiken en welke onderwerpen prioriteit hebben. Per doel geeft de gebiedsagenda antwoord op de vragen: welke concrete resultaten worden er opgeleverd, wie levert welke prestaties. Er zijn meerdere partijen bij betrokken: de gemeentelijke organisatie, woningstichting, actieve bewoners, bewonersorganisaties, politie, zorginstelling, opbouwwerk en andere partijen. Door gezamenlijk een gebiedsagenda vast te stellen, zijn al deze partijen betrokken en gehouden hun eigen steentje bij te dragen.

**Stap 3: uitvoeringsplan (1 keer per jaar)**

Als de gebiedsagenda is vastgesteld, is het tijd om aan de slag te gaan. Hoe de uitvoering precies vorm krijgt en met welke maatregelen, projecten en activiteiten, staat in het gebiedsplan. Er zijn bij het gebiedsgerichte werken altijd meerdere partijen aan zet, bewoners, lokale partners, maatschappelijke organisaties en de gemeente.

**Stap 4: gebiedsmonitor (1 keer per jaar)**

De vierde stap van de gebiedscyclus is de toetsing; hebben we de doelen bereikt die we in de gebiedsagenda hebben afgesproken? Hebben we uitgevoerd wat in het gebiedsplan staat? Wat moeten we veranderen in onze aanpak? De uitkomsten verwerken we in het volgende gebiedsplan. En zo nodig passen we de gebiedsagenda aan. Door een gebiedsmonitor uit te voeren, leren we hoe we het in de toekomst nog beter kunnen doen.

**Bewonersactiviteiten/initiatieven**

De aan de wijk verbonden sociaal wijkconciërges adviseren bewoners bij initiatieven en wijzen hen de weg binnen de gemeente. Zij kennen het sociale netwerk in de buurten waarin zij werken en verbinden bewoners, organisaties en netwerken. Wel met de integrale blik die wij van alle medewerkers verwachten. In het werk van de wijkconciërge staat het onderhouden en ontwikkelen van het bewonersnetwerk centraal. Het vergroten van de aanwezigheid in de buurt of wijk zorgt voor verbinding. Daarnaast het halen en brengen van informatie.

Het voorbereiden van beleid, projectverantwoordelijkheid en inhoudelijk advieswerk naar aanleiding van vragen uit de buurt maakt geen onderdeel uit van het werkpakket van de wijkconciërge.

De stap in de organisatieontwikkeling die het komend half jaar wordt ingezet biedt ook kansen. Met het opgave-gericht werken komt de vraag of het initiatief centraal komt te staan. Het wijkgericht werken is kernproces. Geen procesregie op afstand of een interventie als er een probleem is, maar continue voeling met wat de bewoners ervaren. Zichtbaar in de wijken. Lang hebben we de bewoner als klant gezien. Momenteel staat zelfredzaamheid centraal. Van zorgen VOOR gaan we naar zorgen DAT. We willen meedenken met de bewoners en dat de bewoners meedenken met de gemeente. Dit is voor de bewoners een gewenningsproces, waar de wijkconciërge bij kan helpen.