



**Gemeente
Rotterdam**

Dienstverlening
Haven, Economie, Horeca, Bestuur (wijken en
kleine kernen)
Robert Simons

Postadres: Postbus 70012
3000 KP Rotterdam
Internet: www.rotterdam.nl

Van: J.D. Walters
Telefoon: 14 010
E-mail: bbo@rotterdam.nl

Uw kenmerk: 22bb004407
Ons kenmerk: M2210-2477 - 23bo006511

Onderwerp: Afdoeningsvoorstel motie Liever
een Wijkhub dan een Vraagwijzer (22bb4407)

Datum: B&W 22 augustus 2023

Aan de gemeenteraad

Op welke gronden deze brief?/Waarom nu voorgelegd?

In de raadsvergadering van 23 juni 2022 is door uw raad de motie *Liever een Wijkhub dan een Vraagwijzer* (22bb4407) van raadslid E. Verkoelen aangenomen. De motie roept het college op om de Vraagwijzer te koppelen aan de Wijkhub, zodat de informatie van de Vraagwijzer zich bundelt in de 39 Wijkhubs die worden gerealiseerd. Op 10 februari 2022 heeft wethouder Van Gils bovendien toegezegd om, daar waar nog geen Wijkhubs zijn, er voor een goede overgang wordt gezorgd (22BB1783). In deze brief wordt de afdoening van deze motie en toezegging voorgesteld.

Relatie met het coalitieakkoord/collegewerkprogramma/eerder aangenomen moties en gedane toezeggingen:

Toezegging: Daar waar nog geen Wijkhubs zijn, er voor een goede overgang wordt gezorgd (22bb1783)

Afdoeningsvoorstel moties en toezeggingen in het kader van 'Wijk aan Zet' (22bb007835)

Afdoeningsvoorstel motie Zorg op TV Rijnmond (21bb14155)

Programma Wijk aan Zet

Programma Werken in stad en wijk

Toelichting:

Het idee voor Wijkhubs is ontstaan vanuit een behoefte van de stad. Voor veel Rotterdammers is de overheid niet zo bereikbaar als zou moeten. Zij ervaren een 'kastje-naar-de-muur' als zij een vraag hebben. In de collegeperiode 2018-2022 is besloten dit aan te pakken met Wijkhubs als dienstverleningsconcept. Ons college heeft de ambitie om in 2023 in alle 39 wijken een Wijkhub te openen met een voor de wijk passende programmering. De Wijkhubs moeten een belangrijke bijdrage leveren aan de bereikbaarheid en benaderbaarheid van de gemeente voor alle Rotterdammers. Een goede inrichting van de Wijkhubs en de geboden dienstverlening is daarom van belang.



Pilot

In het uitstelbericht 22bb007835 gaf het college aan in Q3 2022 en Q1 2023 te werken aan een pilot om in kaart te brengen welke dienstverlening in Wijkhubs benodigd is, deze af te stemmen op de behoefte van de wijk en te implementeren. De pilot is gedraaid in de wijken Tarwewijk, Rozenburg en Middelland. Vanuit de ervaringen in 3 zeer verschillende wijken is een format ontwikkeld waarmee uitwerking gegeven kan worden aan maatwerk voor ieder van de 39 te realiseren Wijkhubs.

Wijkhubs hebben drie belangrijke functies in de wijk:

1. In een Wijkhub werkt men samen aan – complexe – vragen uit de wijk;
2. Een Wijkhub faciliteert ontmoeting en uitwisseling;
3. Een Wijkhub is een werkplek dicht bij de wijk.

1. In een Wijkhub werkt men samen aan – complexe – vragen uit de wijk

Uit de pilot komt naar voren dat de Wijkhub een geschikte plek is om complexe vragen uit de wijk op te pakken. Vraagstukken waar bewoners mee komen raken vaak aan meerdere beleidsterreinen. Denk aan een signaal over de vereenzaming van een naaste buur, scheefhuur, achterstallig onderhoud of – meer positief – de vraag bij ondersteuning van een bewonersinitiatief, de locatie van nieuwe basisscholen en de inrichting van de nabije omgeving. De Wijkhub is het vertrekpunt van de samenwerking die nodig is om dergelijke complexe vragen te beantwoorden. Dit kan ook betekenen dat de betreffende kwestie wordt doorgeleid naar de (juiste) plek binnen of buiten de organisatie om verder op te pakken.

2. Een Wijkhub faciliteert ontmoeting en uitwisseling

Bewoners kunnen in de Wijkhub niet alleen gemeenteambtenaren spreken, maar ook bijvoorbeeld wijkraadsleden en medewerkers van organisaties in de wijk. Denk aan de politie, de woningcorporatie, vrijwilligersorganisaties etc. Voor de partners in de wijk is dit eveneens waardevol, omdat zo direct signalen uit de wijk op kunnen pakken in hun werk. Wijkhubs faciliteren hierin door ruimte aan te bieden. Bewoners kunnen gebruik maken van de ruimte, bijvoorbeeld voor vergaderingen van de wijkraad of de dorpsraad. Zo maakt een Wijkhub het mogelijk is om elkaar te ontmoeten, ideeën uit te wisselen en te leren van elkaar.

3. Een Wijkhub is een werkplek dicht bij de wijk

Professionals die werken voor de wijk kunnen in de wijkhub werken. Zo zijn ze direct betrokken bij de aanloop en activiteiten in de wijkhub, krijgen een goed beeld wat er speelt en kunnen ze effectiever werken aan en in de stad. Bewoners treffen bij het bezoeken van de Wijkhub medewerkers van de gemeente of één van de partners, zoals een woningcorporatie of de politie, een meer zichtbare en aanspreekbare overheid.

Invulling

Deze drie functies vormen het 'kader' voor de invulling van de Wijkhub. De invulling van elke Wijkhub is net wat anders. Elke wijk is namelijk anders. Maatwerk dat de Wijkhub passend maakt bij de wijk en bij de mogelijkheden die een locatie biedt. Daarbij is het belangrijk om te kijken naar de positie en de rol van de Wijkhub als voorziening ten opzichte van de bestaande loketten van de gemeente, zoals de Vraagwijzer. De invulling van wijkhub wordt jaarlijks herijkt op basis van de behoeften van de wijk. in lijn met de toezegging (22BB1783).



De voorwaarden waar alle Wijkhubs aan moeten voldoen staan beschreven in een speciaal samengestelde 'Wijkhubgids'. Dit ambtelijk document onder andere de volgende richtlijnen:

Het is altijd duidelijk dat de Wijkhub een locatie van de gemeente Rotterdam is. Het is voor bewoners duidelijk wanneer ze terecht kunnen. Heldere en haalbare openingstijden (ook voor bewoners) zijn een basis.

- De drempel voor bewoners met elke vraag over de wijk of stad is zo laag mogelijk. Bewoners voelen zich welkom om vragen te stellen en met ideeën of initiatieven te komen voor de wijk.
- Als een bewoner niet meteen geholpen kan worden vindt een 'warme overdracht' plaats. Mocht doorverwijzen nodig zijn, dan houden we bewoners op de hoogte van de status van hun vraag. Wanneer nodig, kan er een centraal overzicht per wijk komen van welke vragen er worden gesteld. Dit overzicht biedt inzicht in de thema's die spelen in de wijk en zorgt ervoor dat vragen bewoners tijdig worden beantwoord.
- We leren van de vragen die men stelt. Zijn er veel vragen over een specifiek onderwerp in de wijk? Dan kan er in de Wijkhub voor dat onderwerp een spreekuur worden gehouden, kan er worden geëxperimenteerd met een 14010-voorziening in de wijk om de vraagstukken die leven onder bewoners, op te pakken.

Vraagwijzer

De Vraagwijzer is een gratis loket waar Rotterdammers terecht kunnen voor informatie en advies, bijvoorbeeld met een vraag over bijvoorbeeld zorg, geld, vervoer, juridische zaken of problemen thuis. Rotterdammers krijgen hier informatie en advies of worden doorgeleid naar verdere ondersteuning, hulp of zorg. De huidige 14 locaties van de Vraagwijzer worden goed bezocht. Er wordt gewerkt aan het (verder) vergroten van de bekendheid van de Vraagwijzer. Tijdens de open inloop worden meer Rotterdammers gezien en geholpen en ook het aantal afspraken neemt toe. Het is waardevol dat Rotterdammers weten dat ze op de 14 locaties terecht kunnen.

De Vraagwijzer werkt samen met andere gemeentelijke voorzieningen om te zorgen dat Rotterdammers minder van het kastje naar de muur gestuurd worden. Zo is er de samenwerking tussen de Vraagwijzer en de Wijkteams. De Vraagwijzer kijkt waar kan worden aangesloten bij voorzieningen in de wijk voor laagdrempelige toegang tot ondersteuning en zorg. Dat kan een Wijkhub zijn, een spreekuur in een Huis van de Wijk, een stand op een markt of een plek in een wooncomplex.

Conclusie

De motie verzoekt het college de Vraagwijzer te koppelen aan de Wijkhub, zodat de informatie zich bundelt in de 39 Wijkhubs. Indien er in een wijk behoefte is aan een Vraagwijzer voorziening in de Wijkhub kan dat worden geregeld. Bijvoorbeeld door het organiseren van een inloopsprekuur. Dit kan de wijk zelf bepalen. Het college acht het niet noodzakelijk om in iedere wijk standaard een Vraagwijzer te koppelen aan de wijkhub, simpelweg omdat niet iedere wijk dit nodig heeft en omdat de Vraagwijzercapaciteit beperkt is en het beste daar ingezet kan worden waar de behoefte het grootst is. Soms is dat een Wijkhub, maar soms is het een Huis van de wijk of een andere plek. Uitgangspunt is dat de inrichting van elke Wijkhub recht doet aan de behoeften in de wijk.



Met de voorgestelde inrichting van de Wijkhubs, het kader dat de Wijkhubgids biedt en de toezegging dat de dienstverlening vanuit de Wijkhubs recht doet aan de thematiek in die speelt in de wijk, stelt het college voor om de motie 'Liever een Wijkhub dan een Vraagwijzer' (22bb4407) van raadslid E. Verkoelen en de toezegging (22bb1783) als afgedaan te beschouwen.

Financiële en juridische consequenties/aspecten:
N.v.t.

Burgemeester en wethouders van Rotterdam,

De secretaris,

W.A.J.J. Houtman, l.s.

De burgemeester,

R.A.C.J. Simons, l.b.