



Aan de gemeenteraad

Op 1 maart 2024 stelde J.M.D. de Waard (Leefbaar Rotterdam) ons schriftelijke vragen over Openingstijden wijkhubs.

Inleidend wordt gesteld:

Leefbaar Rotterdam heeft de afgelopen tijd meerdere signalen ontvangen vanuit wijken over de openingstijden van wijkhubs. Eerder hebben wij hier ook al aandacht voor gevraagd. Toentertijd liet de wethouder ons weten dat 'openingstijden in lijn moeten zijn met de behoefte van bewoners' en dat er nog gewerkt wordt aan de ontwikkeling en bemanning van de wijkhubs. Daarbij is een 'verbeterslag in de openingstijden' onderdeel van.

Leefbaar Rotterdam beseft dat een nieuw concept niet direct perfect werkt, maar wij kunnen niet aan bewoners uit bijvoorbeeld Hoek van Holland, Pernis, Het Lage Land, Ommoord, Zevenkamp, IJsselmonde, Hoogvliet, Mathenesse en Rozenburg uitleggen dat hun wijkhub een uur open is of een handjevol uren. Dit terwijl er ook wijkhubs zijn die vier of vijf volle werkdagen per week open zijn. Aan laatstgenoemde wijken, met hun ondersteuning, geven wij graag onze complimenten. Wij zien deze wijkhubs als voorbeeld voor het concept wijkhubs.

Het resultaat van deze beperkte openingstijden is dat wij negatieve signalen van bewoners ontvangen. Het nut van de wijkhub voor henzelf en de wijk als geheel wordt betwist en dat vinden wij zonde. Leefbaar Rotterdam is namelijk een zeer warm voorstander van een overheid die naast bewoners staat en zich minder verschanst in de ivoren toren van De Rotterdam of Coolsingel 40.

Hieronder volgen de vragen en onze beantwoording:

Vraag 1:

Er zijn meerdere wijkhubs die zeer beperkt open zijn. Rozenburg en Hoek van Holland zijn bijvoorbeeld maar een uur per week open.



Hoe kan dit, want het lijkt ons dat dit niet in lijn is met de behoefte van bewoners? Indien wel, waaruit blijkt dat? Zo nee, hoe kan het dat deze wijkhubs zo weinig open zijn?

Antwoord:

In een aantal wijkhubs zijn de openingstijden nog niet in lijn met de behoefte van bewoners. De wijkhubs zijn in ontwikkeling en zeker bij de kleine kernen is het tempo waarin dit ontwikkelt anders als gehoopt. De achtergronden van de beperkte openstelling zijn verschillend. In Rozenburg is gebleken dat de belangstelling onder burgers voor de wijkhub op de huidige locatie zeer gering is. Hier wordt met samenwerkingspartners naar alternatieven gekeken. Dit terwijl in Hoek van Holland de locatie recentelijk is opgeleverd en de diensten daar nu pas uitgebouwd worden.

Vraag 2:

Hoe verhouden deze openingstijden tot het doel van laagdrempeligheid van de wijkhubs?

Antwoord:

Wijkhubs moeten dienen als een laagdrempelige contactoptie voor bewoners. Hier horen in het eindbeeld dan ook openingstijden bij die ruimer zijn dan nu het geval is en die passen bij de behoeften van de wijkbewoners.

Vraag 3:

Indien mensen niet binnen een uurtje geholpen kunnen worden; hoe worden zij verder geholpen? Moeten zij een week later terugkomen in de hoop dat ze dan wel worden geholpen?

Antwoord:

Hoewel er nog beperkte gegarandeerde openingstijden zijn worden bewoners uiteraard gewoon geholpen, ook als dit buiten deze gegarandeerde momenten is. De reguliere kanalen zoals 14010 zijn en blijven operationeel en altijd bereikbaar op de afgesproken tijden. In de wijken zijn, zoals voorheen al het geval was, medewerkers van de gemeente die in de wijken werken bereikbaar en beschikbaar.

Vraag 4:

Waarom is er niet gekozen om eerst de capaciteit op orde te brengen om een goede structuur qua openingstijden te waarborgen alvorens de wijkhubs te openen voor slechts een of een handvol uren per week? Hoe is deze keuze tot stand gekomen?

Antwoord:

Er is gekozen voor het eerst fysiek ontwikkelen van wijkhubs om van daaruit, als ze eenmaal bestaan, met bewoners en samenwerkingspartners te kijken waar voor de specifieke wijk het nut en de noodzaak liggen t.a.v. de openstelling. Op deze manier kan steeds afgestemd worden op de lokale behoefte, omdat de ervaring ook leert dat geen wijk hetzelfde is. Bewust is gekozen om aan de voorkant niet te kiezen voor een algemene aanpak zodat zoveel als mogelijk maatwerk toegepast kan worden. Daarnaast moeten medewerkers ook bekend raken met het werken in een frontoffice functie. Dit vraagt om training en instructie. Dat proces om hieraan te bouwen is in werking gezet.



Vraag 5:

Hoe ziet de wethouder de succeskans van het concept wijkhub met minimale openingstijden die nu al een aantal maanden gelden? Bent u niet bang dat bewoners cynisch gaan staan tegenover de wijkhubs op deze manier?

Antwoord:

De wijkhub is een concreet instrument waarmee inhoud gegeven wordt aan een nabije en bereikbare overheid. De realisatie van een andere werkwijze vraagt tijd. Tegelijkertijd moet de doorontwikkeling tot goede en op de wijkgerichte dienstverlening de komende maanden duidelijk zichtbaar worden.

Vraag 6:

Is de wethouder bereid om de clusters en wijkmanagers dringend aan te sporen om wijkhubs met zeer beperkte openingstijden zo spoedig mogelijk vaker open te krijgen teneinde het draagvlak en nut onder bewoners voor de wijkhubs te verbeteren? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Er wordt ingezet op een doorontwikkeling. Daar is de gemeentelijke organisatie nu mee bezig is. Aansporingen worden waar nodig gegeven en ingezet.

Vraag 7:

Wat is de huidige situatie rondom het onderzoek voor het openen van wijkhubs in de avonden/weekend? In hoeverre wordt het openen van de wijkhub Hillesluis in de avonden gewaardeerd door de bewoners?

Antwoord:

De inzet ligt nu op de reguliere openingstijden. Als open inloop in de avonden heeft de avondopenstelling in wijkhub Hillesluis nauwelijks iets opgeleverd. Het gebruik in de avonden bij verschillende wijkhubs bestaat nu vooral uit het gebruik voor overleg door actieve bewoners en wijkraden, voor de organisatie van informatieavonden.

Vraag 8:

Welke andere ontwikkelingen rondom de wijkhubs zijn er tot stand gebracht in de periode tussen onze laatste set vragen hieromtrent en deze set vragen? Kunt u deze met ons delen?

Antwoord:

Vorig jaar heeft in het teken gestaan van de fysieke oplevering en het op maat maken van een programmering voor iedere specifieke hub. Bij verschillende wijkhubs leidt dit al tot levendige locaties waar verschillende disciplines werken aan de uitdagingen die een wijk kent. Ook partners als politie en woningcorporatie vinden veelal al hun weg naar de wijkhubs.

Om er voor zorg te dragen dat wijkhubs beschikken over personeel dat bewoners te woord kunnen staan en direct correct door te geleiden waar nodig, is de pilot met 14010 omgezet in de uitrol van medewerkers van 14010 over minimaal 20 wijkhubs, eventueel meer. Dit afhankelijk van de behoeften. Per week zijn 80 dagdelen beschikbaar voor inzet in de wijkhubs. Het grootste deel van deze uitrol zal plaats vinden van april t/m september. Vanaf 2025 is de financiering hiervoor nog niet ingeregeld.



Daarnaast zullen naar behoefte steeds meer wijkhubbeheerders worden aangesteld die de ontvangst van bewoners verzorgen en ook vragen kunnen beantwoorden.

Een basis voor veilig werken werd gerealiseerd waarna gestart is om dit per wijkhub verder te verfijnen. Dit traject wordt in juni afgerond. Medewerkers die niet gewend zijn aan direct contact met bewoners zullen nog dit jaar kunnen beschikken over een kennisbank waarmee zij bewoners op een goede manier verder kunnen helpen.

Naast de ontwikkeling per wijkhub zijn er stedelijk meerdere initiatieven die gebruik maken van de wijkhubs. Goede voorbeelden zijn de in maart gelanceerde campagne waarbij Rotterdammers hun wensen kunnen aangeven voor de toekomstige Burgemeester; de vergroeningsopgave i.v.m. een klimaatbestendig Rotterdam van Rotterdams Weerwoord; de hulp van de Belasting- en Parkeerbalie vanuit de wijkhubs; de promotie van werken in de Haven; het gebruik van wijkhubs binnen het programma Digitale Inclusie; en de Erasmus Universiteit die in stadsgesprekken met bewoners ingaat op uitdagingen die op wijk- of persoonlijk niveau spelen.

Burgemeester en wethouders van Rotterdam,

De secretaris,

G.J.D. Wigmans, l.s.

De burgemeester,

A. Aboutaleb