



**Gemeente
Rotterdam**

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

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

Van: Antonella Munjiza
Telefoon: 14 010
E-mail: bbo@rotterdam.nl

Uw kenmerk: 24bb002294
Ons kenmerk: M2404-1806 - 25bo002850

Onderwerp: afdoening moties wijkhubs

Datum: B&W 28 januari 2025

Aan de gemeenteraad

Op welke gronden deze brief?/Waarom nu voorgelegd?

In de raadsvergaderingen van 4 april jl., 9 en 11 juli jl., 8 en 10 november 2022, en 6 en 8 juli 2021 zijn over de (werkwijze van) de wijkhubs respectievelijk de volgende moties aangenomen: motie "De Wijken en dorpen in!" (24bb002294) van J.M.D. de Waard (LR) e.a., motie "De wijkhubs langer open" (24bb005113) van N. Akhatab (DENK), motie "Stimuleer werken in de wijk en praktijk" (22bb007559) van T. Kind (Volt) e.a. en motie "Een mooie start in Rotterdam voor iedereen" (21bb9669) van E. Yigit (DENK). Middels deze brief sturen wij een afdoeningsvoorstel voor de moties

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

Wijk aan Zet
Coalitieakkoord "Eén Stad"
Initiatiefnota "Noch een Wijkhub, noch een Loket" (24bb001902)

Toelichting:

Inmiddels heeft iedere wijk in Rotterdam een wijkhub of maakt gebruik van de mobiele hub. Het pad waarlangs we de wijkhubs ontwikkelen is er wel een van groei. De groei in aantal is bereikt, maar de groei in professionalisering, programmering en faciliteiten is nog gaande.

Er is dit college alles gelegen aan het verbeteren van dienstverlening aan burgers en het verlagen van de drempels. Wijkhubs vormen een instrument in die aanpak en wij zijn van mening dat het een duurzaam en goed concept is. We zoeken samen met medewerkers en gebruikers naar de beste oplossingen voor de wijk en zetten in op maatwerk waar mogelijk.



Moties

Motie "De Wijken en dorpen in!" (24bb002294)

Deze motie verzoekt het college om zorg te dragen voor het inroosteren van ambtenaren om voldoende personele bezetting te verkrijgen waarmee de openingstijden van de wijkhubs uitgebreid kunnen worden. En hierbij een minimaal streefgetal, voor wat betreft het aantal uren dat de wijkhub open is, op basis van de vraag per wijk of dorp te hanteren.

Motie "De wijkhubs langer open" (24bb005113)

Deze motie verzoekt het college de openingstijden van de wijkhubs te verruimen boven op het minimum van 4 dagdelen verdeeld over 3 dagen, dit afhankelijk te laten zijn van de vraag/behoefte per wijk en hierover in gesprek te gaan met de wijkraden.

In reactie op deze twee moties: de wijkhubs zijn waar mogelijk versterkt met ambtenaren van het Klantcontactcentrum (14010). Deze senior medewerkers zijn bekend met de gemeentelijke telefonische dienstverlening en worden inmiddels structureel bij 7 wijkhubs ingezet. In 2025 wordt de inzet uitgerold over alle wijkhubs waar deze behoefte bestaat. De Klantcontactcentrum medewerkers kennen de weg binnen de gemeentelijke organisatie en kunnen een beroep doen op een actuele kennisbank. Deze kennisbank is inmiddels beschikbaar is voor alle medewerkers bij de wijkhubs. Vaak kunnen deze medewerkers de burgers direct helpen. Als medewerkers vragen niet direct kunnen beantwoorden worden de burgers op een persoonlijke wijze doorgeleid naar het juiste onderdeel binnen de gemeente of daarbuiten.

Uitbreiding van de openingstijden van de wijkhubs heeft prioriteit. Om open te kunnen zijn moet er een minimaal aantal medewerkers aanwezig zijn. Dit is voor zowel de dienstverlening aan de klanten als voor de veiligheid van de medewerkers van belang om zo klantgerichtheid maar ook veiligheid te kunnen bieden voor zowel bezoekers als medewerkers.

De dienstverlening per wijkhub wordt zoveel mogelijk afgestemd op de behoefte van de bewoners. En dat betekent dat niet alle wijkhubs tegelijkertijd op dezelfde dagdelen open zijn. De vraag is leidend voor de openstelling. Zo starten wij binnenkort met avondopenstellingen en een pilot met een weekendopenstelling.

Bij inmiddels 20 wijkhubs werken gastheren of gastvrouwen. Deze wijkhubbeheerders hebben een belangrijke functie in het beheer en de openstelling van de wijkhubs. Vaak zijn zij aangesteld in een zgn. garantiebaan of andere regelingen. Deze collega's zorgen voor een welkome ontvangst in de wijkhub, zij noteren vragen of maken een terugbelverzoek. Ook zorgen zij dat medewerkers een werkplek kunnen vinden.

Divers gebruik van de wijkhubs

Iedere wijkhub heeft inmiddels vaste gebruikers. Naast de wijkmanager, de wijknetwerker, wijkhubbeheerders en medewerkers van Klantcontactcentrum (14010) hebben andere ambtenaren de wijkhubs ontdekt. Bewoners kunnen er nu medewerkers van verschillende afdelingen aantreffen die samen werken aan lokale vraagstukken. Een deel van hen verzorgt wekelijkse spreekuren. Ook externe partners zoals woningcorporaties, Eneco en de politie benutten de wijkhub voor de contacten met de bewoners. Wijk- en dorpsraden gebruiken de wijkhubs voor openbare of besloten vergaderingen

Voor lokale én stedelijke projecten wordt de wijkhubs steeds vaker benut. De netwerkbijschijven van Citylab 010 en bijeenkomsten i.v.m. de invoering van de Zero Emissiezone per 2025 worden bijvoorbeeld in wijkhubs gehouden.



Inroosteren ambtenaren

In september 2024 is gestart met het inroosteren van personeel in de wijkhubs. Na deze testperiode wordt het systeem nu aangepast zodat dit bruikbaar is voor het hele concern. Gekozen is om clusters dagdelen te bieden waarbij medewerkers in eerste instantie zelf kunnen kiezen welke diensten zij willen werken. Het inroosteren van personeel, verdeeld over 39 locaties, vraagt om een planningsapplicatie en om personele capaciteit om de planningen te maken en te beheren.

Minimale openingstijden

Op dit moment zijn 36 wijkhubs gedurende minimaal 4 dagdelen, verdeeld over tenminste drie dagen geopend. Dit is de minimum variant die gehanteerd wordt voor alle wijkhubs. In 21 gevallen zijn de wijkhubs vaker open. We ervaren dat de huidige openstelling grotendeels voldoet aan de wensen van de wijk. In september 2024 is een brief naar alle wijkraden gestuurd met daarin de vraag of de huidige openingstijden aansluiten bij de behoeften van hun wijk. En als de wijkraad van mening is dat een verruiming wenselijk is, wij graag een aangepast voorstel met bijbehorende argumentatie ontvangen. De reacties op deze brief laten over het algemeen een positief beeld zien. Daar waar wijkraden een andere openingstijd voorstellen gaan we in gesprek.

Motie "Stimuleer werken in de wijk en praktijk" (22bb007559)

De motie 'Stimuleer werker in de wijk en praktijk' verzoekt het college om medewerkers die op beleids- en strategisch niveau werkzaam zijn op thema's die relevant zijn voor het beleid in Rotterdamse wijken (o.a. veiligheid, jongerenwerk, armoede, welzijnswerk en de wijk aan zet) aan te moedigen om een deel van hun werktijd op flexplekken in de wijken en/of in de praktijk te werken. En hierbij rekening te houden met de beschikbaarheid van voldoende werkplekken voor medewerkers in de uitvoering en initiatieven in de wijken.

Het college onderschrijft het belang van de motie. In het afgelopen jaar is inzet gepleegd om onze dienstverlening richting de Rotterdammer te verbeteren, met in het bijzonder aandacht voor laagdrempeligheid en zichtbaarheid. Door letterlijk dicht bij de Rotterdammer te werken en kennis van de wijk op te doen, kunnen wij de kwaliteit van ons werk en de dienstverlening aan de Rotterdammer verbeteren en beter aansluiten op wat de wijk nodig heeft. Dit is een belangrijk onderdeel van Wijk aan Zet.

Zo is de afgelopen periode ingezet op het stimuleren van ambtenaren die op beleids- en strategisch niveau werkzaam zijn om te komen werken in de wijken. Er is een communicatiecampagne ingezet. Deze campagne wijst de ambtenaren op de voordelen van werken in een wijkhub, de inroostering en de aanwezigheid van diverse partners in wijkhubs. Ook is gecommuniceerd over de ontwikkeling op de eerste plekken van de Infopleinen en de aanwezigheid van wijkraden op regelmatige tijden. De ervaring leert dat naar aanleiding van de campagne meer ambtenaren de wijkhubs hebben ontdekt. Ook het WijkMT is regelmatig in de wijk(hub) te vinden is. Het WijkMT kent afvaardiging uit alle clusters en dient als platform voor zowel wijkraad als medewerkers om voortgang op de wijkakkoorden, maar ook actualiteiten en escalaties in de wijk op te lossen. Tijdens wijkraadsvergaderingen worden beleidsmedewerkers geregeld uitgenodigd om onderwerpen toe te lichten. Of andersom: beleidsmedewerkers agenderen hun onderwerpen bij de wijkraden/wijk. Een goed voorbeeld hiervan zijn de avonden rondom verkeerscirculatieplannen in diverse wijken. Deze wisselwerking leidt tot meer kennis en begrip over en weer. Bewoners en wijkraadsleden begrijpen gekozen richting of beleid beter en kunnen hun opmerkingen geven. Medewerkers verrijken hun plannen met inbreng uit de wijk. Dit zorgt er ook voor dat daar waar discussie ontstaat ook gemakkelijker in gezamenlijkheid een oplossing kan worden gezocht.



Motie "Een mooie start in Rotterdam voor iedereen" (21bb9669)

Deze motie vraagt een inventarisatie te maken van de mogelijkheden om nieuwe inwoners te verwelkomen in de stad en de mogelijkheden te onderzoeken om naar voorbeeld van andere gemeenten een soortgelijke Inwonersdag te organiseren voor nieuwe inwoners van de stad.

De wijkhubs kunnen goed kunnen functioneren als uitgiftepunt voor informatie over de wijken en als punt van contact voor nieuwe bewoners. Dat geldt voor zowel nieuwkomers van buiten de stad als bewoners die binnen Rotterdam verhuizen.

Om nieuwe inwoners bijzondere aandacht te geven stellen we voor om jaarlijks, op een zaterdag in september alle wijkhubs open te stellen. In alle wijkhubs zullen op dat moment de medewerkers van de gemeente Rotterdam aanwezig zijn waar een bewoner mee te maken kan krijgen. Zo krijgt de gemeente letterlijk een gezicht. Ook biedt zo'n moment de gelegenheid om kennis te maken met andere nieuwe bewoners op een plek in de wijk waar men wellicht vaker zal komen. De gemeente Rotterdam kiest voor het persoonlijke contact met bewoners om hen welkom te heten en niet voor materiaal in de brievenbus. Dat laatste mist vaak nut en doel en is niet duurzaam terwijl het met elkaar opbouwen van een relatie duurzaam in velerlei opzichten is. Dit kennismakingsmoment zal onder de noemer "Welkom in de wijk(hub)" kenbaar worden gemaakt aan de nieuwe bewoners van Rotterdam.

In 2025 zetten wij in op verdergaande maatregelen zoals meer wijkhubbeheerders, een uitbreiding van Klantcontactcentrum (14010) in de wijkhubs en een verdere uitbreiding van programmering en gebruik van de wijkhubs, waaronder openstellingen in de avond en in het weekend. Hierbij blijven we de Rotterdammer bevragen over ervaringen met de wijkhubs en naar de (lokale) behoeften zodat we de dienstverlening hierop aan kunnen passen.

Conclusie

Hierbij stellen wij voor om moties 24bb002294, 24bb005113, 22bb007559 en 21bb9669 af te doen.

Financiële en juridische consequenties/aspecten:

Er is dekking voor de uitvoering van de bovenstaande moties binnen de bestaande middelen. Voor het inroosteren van ambtenaren wordt voorzien dat extra licenties ingekocht moeten worden. Afhankelijk van ontwikkelingen in het huidige personeelsbestand zal bezien moeten worden of er voldoende plancapaciteit is. Activiteiten en werkzaamheden genoemd in dit afdoeningsvoorstel vallen binnen de bestaande beleidskaders en wet- en regelgeving.

Burgemeester en wethouders van Rotterdam,

De secretaris,

G.J.D. Wigmans

De burgemeester,

C.J. Schouten