



Aan de gemeenteraad

Op welke gronden deze brief?/Waarom nu voorgelegd?

In de raadsvergadering van 15 februari jl. is de Initiatiefnota "Noch een Wijkhub, noch een Loket" (24bb001902) ingediend. Tijdens de commissie BOFV vergadering van 11 april jl. is de eerste reactie besproken (M2402-4401).

Middels deze brief sturen wij een definitieve reactie op de initiatiefnota.

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

Wijk aan Zet

Coalitieakkoord "Eén Stad"

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

Motie "De wijkhubs langer open" (24bb005113)

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

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

Toelichting:

Initiatiefnota "Noch een Wijkhub, noch een Loket" (24bb001902)

In onze eerste reactie in april is al aangegeven dat de aanpak waarmee de fractie van Volt in samenwerking met medewerkers en gebruikers van de wijkhubs heeft gekeken analytisch en goed onderbouwd is. En daarmee heeft het bruikbare adviezen en inzichten geleverd. In de eerste reactie is de raad meegenomen in de beginselen om te komen tot een juiste programmering per wijkhub, ruimere openingstijden en strakke communicatie. Bovendien is de commissie BOFV ingegaan op onze uitnodiging en zijn ze op werkbezoek geweest bij een wijkhub.

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. Maar we zien ons in een tijd van bezuinigingen ook genooddaakt om zo efficiënt als maar mogelijk met de ons beschikbare middelen om te gaan.



Dat betekent dus de inzet van centrale inkoopcontracten zoals schoonmaak, beveiliging en contracten met aannemers en leveranciers van materialen.

We begrijpen dat het prettig is om alles snel geregeld te krijgen maar dat kan niet altijd. Losse inkoop is in het grote geheel van de gemeente veel duurder dan het volgen van de contracten die daarvoor zijn gesloten. En dat kan wel eens wat langer duren.

Advies 1: Schep helderheid over de uitgangspunten en doelstellingen van de Wijkhubs

Reactie:

Door de sluiting van vele stadswinkels en andere fysieke loketten een aantal jaren terug is er onvrede onder burgers, ombudsman, cliëntengroepen ontstaan. De wijkhubs zijn in dit gat gesprongen.

Naast de stadswinkels, Huizen van de Wijk, Vraagwijzers en andere fysieke loketten zit de meerwaarde van de wijkhub in de laagdrempelige mogelijkheden om zonder afspraak vragen over allerlei onderwerpen te stellen. Ook de directe ontmoeting tussen de medewerkers in de wijk en de bewoners komt zo makkelijker tot stand.

De aanvankelijke onduidelijkheid is zo goed als verdwenen door bijvoorbeeld de berichtgeving via verschillende (social) media waarin nogmaals benadrukt is dat een wijkhub een plek is waar bewoners van harte welkom zijn. Omdat er ambtenaren werken en diverse partners is de wijkhub een belangrijke schakel in de wijk geworden. Een instrument dat ons standpunt onderschrijft dat de overheid bereikbaar, beschikbaar en betrouwbaar moet zijn en daarmee drempels verlaagt.

Met een communicatiecampagne is in september 2024 de ambtelijke organisatie geïnformeerd over (het werken in) de wijkhubs.

Advies 2: Verruim en normeer openingstijden

Reactie:

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.

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.



Advies 3: Voorkom dat Wijkmanagers & Wijknetwerkers vraagbaak worden

Reactie:

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 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.

Ook de medewerkers vanuit de diverse clusters zijn steeds meer te vinden in de wijkhubs (zie reactie op advies 10).

Advies 4: Stel beheerders aan die het gehele beheer van de Wijkhubs kunnen verzorgen

Reactie:

Bij inmiddels 20 wijkhubs werken gastheren of gastvrouwen. Bij dit aantal stoppen we niet, samen met de wijk bekijken we wat nodig is. Deze wijkhubbeheerders hebben een belangrijke functie in het beheer en de openstelling van de wijkhubs. Vaak zijn zij aangesteld in een zgn. garantiebaan of via 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.

Advies 5: Betrek vrijwilligers en sleutelfiguren in de wijk

Reactie:

In een aantal wijkhubs zijn inmiddels gastvrouwen en -heren aan het werk (wijkhubbeheerders). In een aantal gevallen zijn dit mensen die in de wijk wonen waar ze in de wijkhub werken. In het introductiefilmpje van de wijkhubs zoals dat afgelopen zomer is gelanceerd is dat ook zichtbaar. De verbinding tussen wijk en bewoners wordt zo in een aantal wijkhubs versterkt. In een aantal wijken zijn ook de wijkraden actief. Ze houden spreekuren, beantwoorden vragen en zijn bereikbaar voor de bewoners. De samenwerking tussen formele en informele hulp aan bewoners wordt zichtbaar bij de zogenaamde Infopleinen. Vrijwilligers en professionals werken hier samen om inhoud te geven aan een laagdrempelige voorziening waar bewoners met hun vragen terecht kunnen. De Vraagwijzer is hier een belangrijke speler. In wijkhub Schiebroek en wijkhub Bloemhof wordt hiermee geëxperimenteerd.

Advies 6: Verbeter de samenwerking met loketten-en initiatieven in de wijk

Reactie:

In een aantal wijkhubs werken collega's van 14010. De inzet is om hun aandeel breder uit te rollen over de stad. En dat geldt ook voor de collega's van de Infopleinen. In twee wijkhubs is die samenvoeging al tot stand gekomen en het is de bedoeling om dit nog veel meer en vaker te doen. In een aantal wijkhubs zijn regelmatig partners zoals corporaties, politie en welzijnsorganisaties aanwezig. Zo zetten we in op het versterken van de onderlinge verbindingen met als doel zo effectief en doelgericht voor de bewoners aan de slag te zijn.



Het komend jaar zal er aandacht zijn voor de wijze waarop de verschillende vormen van gemeentelijke dienstverlening zich tot elkaar verhouden. Hier liggen nog kansen. Vraagreizen en "user/ client experience" zijn een belangrijk onderdeel in de verdere uitwerking hiervan. Het streven is dat burgers zich gesteund voelen bij het vinden van wat passend is en weten dat ze met iedere nieuwe vraag een beroep op de wijkhubs kunnen doen.

Bij beantwoording van advies 5 is al ingegaan op de wijze waarop gezocht wordt naar samenwerking van verschillende disciplines binnen de wijkhubs, zodat deze direct bereikbaar zijn voor bewoners. Naast genoemde voorbeelden kunnen de initiatieven genoemd worden die op maat van de wijk genomen worden. Zo wordt de meerwaarde van een spreekuur van de Vraagwijzer beproefd en zijn er meerdere voorbeelden van spreekuren door Stadsbeheer. Ook werken de wijkteams geregeld vanuit de wijkhubs. Voorbeelden waar dit het geval is, zijn Bloemhof en Beverwaard.

Advies 7: Geef wijkmanagers een 'Hub-Budget'

Reactie:

De wijkmanagers beschikken over handgeld per wijk welke ingezet kan worden voor diverse doeleinden waaronder ook de wijkhubs indien noodzakelijk.

Advies 8: Maak optimaal gebruik van locaties en ruimtes

Reactie:

Het is de wens van alle wijkraden om per wijk over een "eigen" wijkhub te kunnen beschikken. Daar waar mogelijk wordt er zoveel als mogelijk gebundeld (een goed voorbeeld is het pand in Carnisse waar de Oekraïne-organisatie, de wijkhub en het welzijnswerk in één pand verenigd zijn) maar dat is niet in alle wijken mogelijk of gewenst. Als een locatie minder goed in de loop zit dan was verwacht wordt een verhuizing naar een betere plek onderzocht. Goede voorbeelden hiervan zijn Rozenburg en Hillegersberg waar de nieuwe locaties meer in de loop liggen en een veel natuurlijker verbinding met de wijk vormen.

Met de welzijnsorganisatie worden duidelijke afspraken gemaakt over de positie van de wijkhub in of nabij het Huis van de Wijk. De aanwezigheid van de wijkhub wordt duidelijk gecommuniceerd. Hoewel complementair ligt het zwaartepunt van welzijn bij het versterken van de informele wijknetwerken. De wijkhubs ontsluiten voor bewoners de professionele dienstverlening vanuit de overheid en andere professionals. Over een samenwerking ontstaat steeds meer enthousiasme. Waar het eerst niet de bedoeling was om wijkhubs in Huizen van de Wijk te vestigen wordt nu op diverse locaties gekozen om de samenwerking van de wijkhub in het Huis van de Wijk te onderzoeken.

Advies 9: Stimuleer Creativiteit en Ondernemerschap

Reactie:

Dat is een goed idee en daar wordt aan gewerkt. Zo is er in Hoogvliet een verbinding gelegd met jongerenwerkers en worden op woensdagmiddag jonge bewoners welkom geheten in de wijkhub. In veel wijkhubs worden wijkbijeenkomsten georganiseerd over uiteenlopende onderwerpen. We zien dat die goed worden bezocht en dat de wijkhub daarmee ook een natuurlijke plek is om informatiemomenten of bijeenkomsten te houden. Wijkmanagers en wijknetwerkers zijn daar heel belangrijk in en naar hun vragen en adviezen wordt goed geluisterd.



Advies 10: Betrek meer medewerkers vanuit de Clusters

Reactie:

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 vaker benut. De netwerkbijeenkomsten van Citylab 010 en bijeenkomsten in verband met de invoering van de Zero Emissiezone per 2025 worden bijvoorbeeld in wijkhubs gehouden.

De afgelopen periode is 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. In september 2024 is bovendien 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.

Door deze ontwikkelingen kunnen we de wijkhubs steeds beter vormgeven en positioneren. Uw adviezen hebben ons hierbij geholpen.

Zoals geschetst is het pad waarlangs we de wijkhubs ontwikkelen er een van groei. De groei in aantal is bereikt, elke wijkhub heeft een wijkhub of maakt gebruik van de mobiele hub maar de groei in professionalisering, programmering en faciliteiten is nog gaande. Uw notitie onderschrijft eens te meer nut en noodzaak van onze aanpak en wij stellen uw betrokkenheid en belangstelling voor dit instrument derhalve bijzonder op prijs.

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. 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 de initiatiefnota 24bb001902 te omarmen.

Financiële en juridische consequenties/aspecten:

Er is dekking voor de uitvoering van bovenstaande onderwerpen 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