

# GEMEENTE NOORDOOSTPOLDER

Nota aan burgemeester en wethouders

Kopie vooraf	Aan M-Team	Aan b. en w.	Aan afdeling	Persbericht
	Nee	Nee	Nee	Nee

Sector/afd./bureau: B&G    Bijlagen: 7    Datum: 3 december 2004    Steller: H.J. de Vries

## Onderwerp: wijkkantoor Revelsant.

### Inleiding.

Op 23 maart 2004 heeft het college, in samenspraak de woningbouwvereniging Mercatus, sociaal cultureel centrum Paspartoe en de Politie Flevoland, district Noord, besloten tot het inrichten van een wijkkantoor in de Revelsant.

Er is nu ongeveer driekwart jaar ervaring met het wijkkantoor. Middels deze nota wil ik u informeren over de gevolgde werkwijze en resultaten tot en met november 2004.

### Werkwijze.

Op 7 april 2004 is het wijkkantoor in het pand Saturnusstraat 153 officieel geopend. Twee dagen in de week, op maandag tussen 10 uur en 12 uur en op woensdag tussen 16.00 uur en 17.30 uur, zijn er medewerkers van woningbouw vereniging Mercatus, sociaal cultureel centrum Paspartoe, Politie Flevoland, district Noord en de gemeente in het pand aanwezig. Bewoners van de wijk kunnen de medewerkers van de deelnemende organisaties rechtsreeks benaderen voor het oplossen van problemen over de onderhoudstoestand van de openbare ruimte en de woningen. Ook kunnen de bewoners terecht met klachten/opmerkingen/vragen over de leefbaarheid en de veiligheid.

Tijdens het overleg met de bewoners kunnen directe afspraken gemaakt worden over de oplossing van de gesignaleerde problemen. Naast de openingstijden van het wijkkantoor is een medewerker van de gemeente (de afdeling bouwkunde & groenvoorzieningen) de gehele week tijdens kantooruren middels een 06 nummer bereikbaar voor de bewoners van de wijk.

Voor het registreren van de meldingen wordt een formulier bijgehouden waarop de betreffende de aard van de melding en hoe is deze wordt afgehandeld wordt bijgehouden. Vooral in de eerste maanden was het zoeken naar een goede vorm van registratie en verwerking. Vanaf september wordt een integraal formulier gebruikt. Tot september heeft de gemeente alleen voor haar gedeelte een registratie bijgehouden.

### Organisatie.

Naast medewerkers van de verschillende disciplines die in het wijkkantoor actief zijn, is er een begeleidings-/stuurgroep. Deze bestaat uit:

W. L.F.C. Ridder van Rappard, burgemeester gemeente Noordoostpolder;

J. A. Ritsema, wethouder gemeente Noordoostpolder;

J. Verbeek, directeur sociaal cultureel centrum Paspartoe;

E. Rinsma, hoofd politie Flevoland – district Noord;

J. Koster, voorzitter wijkplatform Revelsant;

T. Beurmanjer, directeur Mercatus woondiensten en

H.J.de Vries, eenheidsmanager realisatie en beheer gemeente Noordoostpolder.

### Ervaringen van de betrokken organisaties.

- Paspartoe.

Het wijkkantoor wordt als een veelbelovend initiatief gezien. De voorziening is laagdrempelig en Paspartoe is niet ontevreden over de aanloop. De samenwerking tussen de verschillende instanties wordt als goed ervaren (bijlage 1).

- Politie.

De aard van de meldingen zijn zeer divers. Aan veel meldingen zit een vervolgtraject, vaak in samenspraak met Mercatus en Paspartoe. De directe lijnen zijn kort en daardoor duidelijk. Het wijkkantoor is een zinvolle bijdrage in het kader van de leefbaarheid (bijlage 2).

- 2 -

- Mercatus.

De directe samenwerking met de andere participanten is een van de grote voordelen van het wijkkantoor. Binnen de organisatie van Mercatus worden de meldingen ten aanzien van het onderhoud op een andere plaats afgehandeld; dit leidt tot een extra handeling. Over het algemeen meer voordelen; betere en snellere samenwerking, voor de buurt een duidelijk aanspreekpunt (bijlage 3).

Gemeente.

Ook voor de gemeente wordt het wijkkantoor gezien als een zeer zinvolle voorziening. Veel meldingen kunnen direct worden afgedaan; de lijnen binnen het wijkkantoor zijn kort. Door de relatief grote wisselingen in de wijk wordt geattendeerd op het gebrek aan naamsbekendheid voor nieuwe bewoners (bijlage 4).

### **Resultaten.**

Bijgaand zijn de integrale meldingen formulieren van september, oktober en november bijgevoegd (bijlage 5, 6 en 7). In september kwamen 121 meldingen binnen; in oktober 85 en in november 52. In het formulier zit een overlap ten aanzien van de afhandeling. Een melding aan het eind van een maand kan in enkele gevallen de volgende maand worden afgehandeld.

Om na te gaan hoe de bewoners over het wijkkantoor denken en hoe een en ander wordt ervaren is eind oktober door de deelnemers gestart met een soort vragen rondje (steekproefsgewijs) bij de mensen aan huis of gewoon op de straat. De volgende drie vragen worden voorgelegd:

1. Kent u het wijkkantoor en als u wat te melden heeft gaat u dan naar het wijkkantoor, of gaat u toch naar het politiebureau, gemeentehuis, etc.?
2. Bent u tevreden met uw leefomgeving (groen/grijs) en de sociale veiligheid (ideeën hoe het beter zou kunnen)?
3. Zou u zich in willen zetten om mee te werken aan bijv. een schoonmaakactie bij u in de buurt?

De reacties worden geregistreerd en op een later moment met de deelnemers besproken. Op deze manier wordt getracht een beeld te krijgen wat bewoners bezig houdt en wat zij belangrijk vinden.

### **Kosten.**

De kosten ten behoeve van de inrichting en de opening hebben voor de gemeente € 2.805,91 bedragen.

De structurele lasten (gas, water, licht, schoonmaak en een bijdrage in de huur) zijn voor de gemeente ca € 300,00 per maand, exclusief metingen.

### **Relatie met andere overleggen op het gebied van leefbaarheid- en veiligheid.**

De actie om tot oprichting van een wijkkantoor te komen is feitelijk een operationele actie geweest, gevoed door de problemen die ontstonden in de wijk in de zomer van 2003. Op een meer abstract, beleidsmatig niveau liggen er allerlei linken naar leefbaarheid, integrale veiligheid, sociale samenhang en wijk- en dorpsgericht werken. Uit de praktijk van het wijkkantoor komen er zaken boven drijven die eigenlijk om een integralere aanpak vragen, zowel bestuurlijk en ambtelijk, als met externe partijen. Dit doet zich niet alleen voor als het gaat om dit wijkkantoor, echter ook bij het wijkverbeteringsproject Pallas/Saturnusstraat.

Op dit hogere niveau is gesuggereerd om de voormalige Stuurgroep Integrale Veiligheid en Leefbaarheid weer nieuw leven in te blazen. Deze Stuurgroep leidt al enkele jaren een min of meer slapend bestaan. Bij de uitwerking van de ambities die er liggen bij het thema "wijk- en dorpsgericht werken" dient dit te worden meegenomen.

### **Conclusie.**

Het wijkkantoor vervult een zeer nuttige functie binnen de wijk Revelsant. De huidige werkwijze continueren. Eind 2005 het functioneren van het wijkkantoor opnieuw evalueren.

De directeur sector ruimte en samenleving,

## **Bijlage 1 – Paspartoe.** (Jan Willem van de Kraats)

### Algemeen

Tot nu toe ziet het BOW het wijkkantoor als een veelbelovend initiatief voor Emmeloord.

### Aanwezigheid.

Met de betrokken instanties is afgesproken dat BOW zoveel mogelijk op de locatie aanwezig zal proberen te zijn. Wanneer dit door omstandigheden niet mogelijk is, dan is zij mobiel bereikbaar, voor advies, etc.

### Aanloop.

Op dit moment is het BOW niet ontevreden over de aanloop, in het algemeen, op het kantoor aan de Saturnusstraat 153. Voor wat betreft het BOW liggen de bezoeken die direct voor het BOW komen, laag. De verklaring daarvoor is, mijns inziens, dat het BOW reeds vele jaren fysiek aanwezig is in de wijk. De informatie heeft in het verleden zijn eigen kanalen ontwikkeld.

Mijn ervaring is dat de mensen die je overdag in de sterrenbuurt tegenkomt 's avonds niet ziet en andersom. Ik ben wel benieuwd wat het oplevert wanneer we mogelijk in de toekomst 's avonds opengaan en/of de straat opgaan. BOW verwacht hiervan wel de meerwaarde.

### Bevorderen bekendheid wijkkantoor.

Op dit moment bestaat de bijdrage van het BOW vooral in het leggen van contacten voor de medewerkers van het Wijkkantoor met "bekenden" uit de wijk.

Ook probeert het BOW zoveel mogelijk de actieve burgers uit de Sterrenbuurt uit te nodigen op kantoor en te wijzen op het nut van dit Wijkkantoor. Mensen uit de wijk die het BOW nodig hebben worden uitgenodigd voor gesprek op dit kantoor, om zodoende meer bekendheid te geven aan het samenwerkingsverband.

Verder worden meer complexe problemen, in overleg aangepakt. BOW speelt o.a. een rol in het leggen en onderhouden van de contacten met de betrokken burgers.

### Samenwerking.

Twee maal per week komen de verschillende instanties samen. Dit wordt door het BOW gezien als een goede aanvulling op haar werk. Met name de samenwerking met de gemeente op zo'n praktisch niveau is nieuw en zinvol.

De samenwerking tussen de direct betrokkenen vanuit hun functie van de verschillende instanties vind ik prima en het één en ander lijkt tot op dit moment goed op elkaar aan te sluiten.

## **Bijlage 2 – Politie (Marion Koedijk)**

De aard van de meldingen zijn zeer divers en moeilijk specifiek te benoemen. Dit is mede gelegen in het feit dat een melding vaak niet afgedaan kan worden op het spreekuur zelf maar nagenoeg altijd een vervolg heeft.

Klachten met betrekking op bijvoorbeeld overlast van rond scheurende bromfietzers is een steeds terugkerend item wat zeer veel irritatie bij buurtbewoners oproept. Men verwacht, terecht, dat daar door de politie op geïnvesteerd wordt. Uiteraard wordt hier binnen onze organisatie ook aandacht aan besteed onder meer via het easy rider project. In samenspraak met de Gemeente proberen we dit wijkprobleem ook hunnerzijds te belichten en eventuele opties te bekijken.

Voorts worden er oa meldingen gemaakt van burenp Problemen, geluidsoverlast, dealen en vernielingen. Dit soort meldingen heeft altijd een vervolgtraject. In een aantal gevallen kan en gaat dit in samenspraak met Mercatus en/of Paspartoe.

Dat is ook een van de grote voordelen van het wijkkantoor. De directe lijnen zijn kort en dus zeer duidelijk. Je bent direct aanspreekbaar voor de andere discipline wat de eventuele terugkoppeling ook makkelijker maakt. Op deze manier ben je ook meer betrokken bij het wijkkantoor en heb ik persoonlijk een hoog verantwoordelijkheidsgevoel voor het reilen en zeilen rondom het wijkkantoor.

Daarom acht ik het ook van groot belang dat de continuïteit van de bemensing van het wijkkantoor gewaarborgd wordt, hetgeen binnen onze organisatie door interne omstandigheden soms niet mogelijk is geweest.

Tot slot wil ik opmerken dat er inmiddels veel positieve berichten komen over het wijkkantoor vanuit de buurtbewoners.

Na een redelijk stroef aanloop, - bezoekersaantal na de opening van het wijkkantoor weet men de weg naar het wijkkantoor steeds beter te vinden.

Buurtbewoners ervaren het wijkkantoor als een zeer welkom iets binnen hun wijk. Nu men eenmaal de gezichten achter de medewerkers van het wijkkantoor kent, is de drempel een stuk lager geworden.

Ik denk zeker dat voor de toekomst het item 'wijkkantoor' voor enkele andere wijken binnen de Noordoostpolder voor de buurtbewoners een pre kan zijn.

### **Bijlage 3 – Mercatus (Els Hamersma)**

#### Soort klachten

Er komen mensen met verschillende soorten klachten. Het betreft klachten rondom onderhoud, bv. Een wc die niet goed werkt, of een geiser....etc....

Er komen ook klachten betreffende overlast. Dit kan gaan over muziek klachten of schreeuwende mensen, bedelen, dealen, etc.

De onderhoudsklachten moeten doorgespeeld worden aan medewerkers van de onderhoudsdienst. Nadeel is hierbij dat er dus een extra stap is gezet in de aanpak van dit probleem. Als mensen bellen kunnen ze meteen een afspraak maken met de onderhoudsdienst, nu geven wij de boodschap door en moet er dus heen en weer worden gebeld, langere lijnen.

De overlast klachten worden geregistreerd en daarna volgt er actie. De werkwijze wordt hierdoor niet langer of korter, wel is het zo dat je directer mensen spreekt. Je krijgt een beter beeld van wat er nu speelt in de wijk, je krijgt meer contact met de bewoners zelf.

#### Samenwerking

De samenwerking met de diverse instanties gaat prima. Je wisselt hierdoor sneller informatie uit, krijgt een breder beeld van problemen. Tevens kan je gezamenlijk problemen aanpakken. Je krijgt ook duidelijker wat een ieder vanuit zijn vakgebied nu precies kan, wat de grenzen en mogelijkheden zijn. En is het prettig dat je soms samen kan bespreken hoe je iets moet aanpakken, ervaringen uitwisselen.

Ik ben nog maar net betrokken bij het wijkkantoor, vervang een collega in deze functie. Ik was niet op de hoogte van de geschiedenis van het ontstaan van het wijkkantoor, waarop het opgezet was en hoe de samenwerking vroeger verliep.

Vanuit vorige dienstbetrekkingen ken ik de formule van het overleg met andere instanties wel. Ik heb dit altijd erg positief ervaren. Het bundelen van informatie en het samen aanpakken van problemen ervaar ik als positief. Tevens heb je door het openen van het wijkkantoor duidelijke en stap richting de wijk gemaakt. De wijk weet dat wij daar zitten voor hun, ze kunnen ons aanspreken over diverse zaken. De drempel is verkleint, mensen gaan je zien, weten wie ze waarvoor kunnen aanspreken, etc.

Het spreekuur is maar beperkt open. Dat is mogelijk een nadeel. Mensen moeten weten wanneer ze je kunnen bereiken. Maar moet het langer open....dat weet ik eigenlijk ook niet. Op andere tijden kunnen ze ons bereiken op de al bekende punten. Mensen weten me ook te vinden op mijn eigen kantoor.

#### Conclusie

Over het algemeen dus meer voordelen. Betere en snellere samenwerking en richting de wijk een duidelijk aanspreekpunt.

Een praktisch nadeel, de langere lijnen bij de onderhoudsklachten.

#### **Bijlage 4 – Gemeente (Andre Walrave)**

Het aantal klachten / opmerkingen welke de gemeente Noordoostpolder betreft is momenteel een 50 stuks. Naast de gedetailleerde klachten formulieren, is dit vastgelegd in zogenoemde maandmelding formulieren. Deze formulieren geven een indruk van het verloop van de melding van een klacht / opmerking tot en met de afwikkeling. Dus zowel waar de klacht wordt neergezet ( afdeling ) maar ook de verdere afwikkeling ervan.

De samenwerking van de vier partijen loopt goed, we komen met elkaar vaak tot een voldoende afwikkeling van een klacht / opmerking.

Het voordeel hierin is dat de brenger van de klacht / opmerking ter plaatse ( één loket ) geholpen kan worden. Dit wordt door de bezoekers als zeer prettig en betrouwbaar ervaren. Het laagdrempelige karakter van het wijkkantoor trekt tevens veel mensen over een streep om over te gaan tot het bezoeken van het kantoor i.p.v. gemeentehuis. Opgemerkt moet worden dat het aantal bezoeken per maand voor alle partijen verschillend zijn. Een zichtbare reden is nog moeilijk aan te geven, misschien dat na een langere periode er iets concreets van kan worden gezegd.

Wel kunnen we nu concluderen dat het concept waaruit het wijkkantoor werkt een goed concept is. We kunnen tot deze conclusie komen omdat aan de bezoekers deze concrete vraag is voorgelegd. Het is echter wel van groot belang de naams bekendheid van het wijkkantoor frequent onder de aandacht te blijven brengen van de wijkbewoners. Een reden om dit te blijven doen is o.a. het feit dat er grote wisselingen zijn van de bewoners. Er komen vaak nieuwe mensen in de wijk. Als je mensen op de straat aanspreekt over het nut van een wijkkantoor kan men dat wel begrijpen, echter op de opmerking dat er in deze wijk ook een wijkkantoor is wordt vaak ontkennend geantwoord.

Een ander groot voordeel van de samenwerking in één gebouw is, dat er vanuit de verschillende partijen vragen en of opmerkingen naar voren worden gebracht die onmiddellijk beantwoord en veelal opgelost kunnen worden. De 'lijnen' zijn binnen het wijkkantoor dus heel kort en werken daarom snel. Het bewijst zichzelf dat veel aangebrachte vragen en opmerkingen veelal diverse partijen overlappen. Dit ten voordele van de bezoekers die in principe in één gebouw op vragen met een divers karakter antwoord kunnen verkrijgen.

Melding														Totaal September 2004																							
Voor:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Totaal																								
Gemeente	2	5										14	21																								
Paspartoe									5				5																								
Politie						3	5	12	15	5	1	25	66																								
Mercatus			2	5	1	3	3			1	4		19																								
Combinatie	3					1	2					4	10																								
Allen													0																								
Totaal aantal meldingen	5	5	2	5	1	7	10	12	20	6	5	43	121																								
<p>Categorie</p> <table> <tr> <td>1</td> <td>Reparatieverzoek openbare ruimte / grijs</td> <td>7</td> <td>Overlast omwonenden geluidsoverlast</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Onderhoud openbaar groen / straatreiniging</td> <td>8</td> <td>Overlast omwonenden overig</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Vragen renovatie</td> <td>9</td> <td>Privacy gevoelige zaken</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Reparatieverzoek woning</td> <td>10</td> <td>Dealen</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Overlast omwonenden tuinonderhoud</td> <td>11</td> <td>Vernieling / inbraak</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Overlast omwonenden huisdieren</td> <td>12</td> <td>Overig / Informatief</td> </tr> </table>														1	Reparatieverzoek openbare ruimte / grijs	7	Overlast omwonenden geluidsoverlast	2	Onderhoud openbaar groen / straatreiniging	8	Overlast omwonenden overig	3	Vragen renovatie	9	Privacy gevoelige zaken	4	Reparatieverzoek woning	10	Dealen	5	Overlast omwonenden tuinonderhoud	11	Vernieling / inbraak	6	Overlast omwonenden huisdieren	12	Overig / Informatief
1	Reparatieverzoek openbare ruimte / grijs	7	Overlast omwonenden geluidsoverlast																																		
2	Onderhoud openbaar groen / straatreiniging	8	Overlast omwonenden overig																																		
3	Vragen renovatie	9	Privacy gevoelige zaken																																		
4	Reparatieverzoek woning	10	Dealen																																		
5	Overlast omwonenden tuinonderhoud	11	Vernieling / inbraak																																		
6	Overlast omwonenden huisdieren	12	Overig / Informatief																																		
Afhandeling																																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Totaal																								
vragen direct beantwoord							1	2	2	5	1	4	15																								
doorgestuurd naar juiste persoon en teruggekoppeld		5		5	1	1			3	1		1	17																								
overleg met andere partijen en teruggekoppeld	3		2						2			4	11																								
doorverwijzing naar andere partijen en teruggekoppeld						2	2	1		5	1		11																								
gesprek(ken) beide partijen	1					1							2																								
meerdere gesprekken		1						8	15			1	25																								
bemiddeling						1	5	1				5	12																								
buurtonderzoek						1							1																								
geen oplossing gevonden en dit teruggekoppeld													0																								
Totaal	4	6	2	5	1	6	8	12	22	11	2	15	94																								

Melding		Totaal Oktober 2004											
Voor:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Totaal
Gemeente	2	6										14	22
Paspartoe							1						1
Politie		1			1	2	1	7	14	3	1	18	48
Mercatus		1		3			1					3	8
Combinatie					1			2	2			1	6
Allen													0
Totaal aantal meldingen	2	8	0	3	2	2	3	9	16	3	1	36	85
Categorie	1	Reparatieverzoek openbare ruimte / grijs					7	Overlast omwonenden geluidsoverlast					
	2	Onderhoud openbaar groen / straatreiniging					8	Overlast omwonenden overig					
	3	Vragen renovatie					9	Privacy gevoelige zaken					
	4	Reparatieverzoek woning					10	Dealen					
	5	Overlast omwonenden tuinonderhoud					11	Vernieling / inbraak					
	6	Overlast omwonenden huisdieren					12	Overig / Informatief					
<b>Afhandeling</b>													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Totaal
vragen direct beantwoord		10				2	2	4				16	34
doorgestuurd naar juiste persoon en teruggekoppeld	1	3		3	1			1	1			1	11
overleg met andere partijen en teruggekoppeld	1					1	1	2	1			2	8
doorverwijzing naar andere partijen en teruggekoppeld		2						1	1	1		2	7
gesprek(ken) beide partijen								2	3		1	1	7
meerdere gesprekken								1	13				14
bemiddeling								3					3
buurtonderzoek													0
geen oplossing gevonden en dan teruggekoppeld		1											1
Totaal	2	16	0	3	1	3	3	14	19	1	1	22	85



Melding	Totaal November 2004												
Voor:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Totaal
Gemeente	2	2	2									6	12
Paspartoe		1							1				2
Politie			1			9		1	9	1	1	6	28
Mercatus					4			1			1	3	9
Combinatie	1												
Allen													
Totaal aantal meldingen	3	3	3		4	9		2	10	1	2	15	52

Categorie	1	Reparatieverzoek openbare ruimte / grijs	7	Overlast omwonenden geluidsoverlast
	2	Onderhoud openbaar groen / straatreiniging	8	Overlast omwonenden overig
	3	Vragen renovatie	9	Privacy gevoelige zaken
	4	Reparatieverzoek woning	10	Dealen
	5	Overlast omwonenden tuinonderhoud	11	Vernieling / inbraak
	6	Overlast omwonenden huisdieren	12	Overig / Informatief

## Afhandeling

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Totaal
vragen direct beantwoord	6				4				3		1	5	19
doorgestuurd naar juiste persoon en teruggekoppeld	2	1	2						3		1	2	11
overleg met andere partijen en teruggekoppeld			2			2					1	3	8
doorverwijzing naar andere partijen en teruggekoppeld	1		1					1	2	1		1	7
gesprek(ken) beide partijen						6			1				7
meerdere gesprekken						7			5			1	13
bemiddeling													
buurtonderzoek geen oplossing gevonden en dan teruggekoppeld									1				1
Totaal	9	1	5		4	15		2	14	1	3	12	66

