

WIJKGERICHTE DIENSTVERLENING

IN

VELSEN

1. INLEIDING

Deze notitie beschrijft hoe we in Velsen onze wijkgerichte dienstverlening verder willen professionaliseren, waarbij de nadruk ligt op optimale dienstverlening die is afgestemd op de behoeften van de direct belanghebbenden in de wijk.

Deze notitie komt in de plaats van de op 11 december 2008 door het college vastgestelde notitie “De burger is het waard”, die hiermee ingetrokken is.

Wij hechten er aan in dit verband onze waardering uit te spreken voor de activiteiten van de wijkplatforms. Die waardering vertaalt zich in de rol die de wijkplatforms in de wijkgerichte dienstverlening kunnen spelen en in het ondersteunen en faciliteren van de platforms.

Omdat iedere wijk zijn eigen aandachtsgebieden heeft als het gaat om de leefbaarheid in de wijk en hiermee verschillende professionele organisaties (partners) bezig zijn, ligt de nadruk op totstandkoming van een integrale aanpak per aandachtsgebied per wijk samen met de partners. Maatwerk is daarbij het uitgangspunt. Deze werkwijze sluit aan bij onze visie op verbetering van de klantgerichte dienstverlening, waarbij de vraag van de burger leidend is voor het werkproces.

Met deze werkwijze willen wij het volgende bereiken:

- maatwerk per wijk gericht op een leefomgeving die schoon, heel, veilig en sociaal is
- samenwerking met professionals (partnership en coproductie)
- efficiënte en effectieve aanpak van aandachtsgebieden (snelheid en kwaliteit waarbij de aanpak aansluit op de behoefte op wijkniveau)

In de pilotwijken Velsbroek en Zee- en Duinwijk is de integrale aanpak ondersteund door wijkteams. In het wijkteam zijn de betrokken professionals (corporaties, politie, stichting welzijn Velsen, zorgbalans, gemeente, e.a.) vertegenwoordigd. Doordat zij elkaar kennen en regelmatig ontmoeten, kan er snel en effectief gehandeld worden.

De partijen in de wijkteams zijn tevreden over het functioneren van de twee wijkteams en pleiten er voor deze werkwijze te verbreden tot de hele gemeente.

Het college nodigt de wijkplatforms met nadruk uit deel te nemen aan de wijkteams.

Wij beschouwen deze notitie als een startmodel dat op basis van ervaringen in de praktijk kan groeien en worden aangepast. Wij nodigen betrokken partijen uit om met elkaar daaraan invulling te geven. Begin 2011 zullen we, in overleg met alle partijen, de werkwijze evalueren.

Terzijde wijzen wij op de nota “Inspraak en samspraak” die in voorbereiding is en die gaat over burgerparticipatie. Die nota gaat in op de wijze waarop de gemeente haar burgers wil betrekken bij de ontwikkeling van beleid en projecten en heeft een bredere scope dan de voorliggende notitie. (zie ook bijgevoegd schema)

2. AANPAK WIJKGERICHTE DIENSTVERLENING

2.1. Stuurgroep

De stuurgroep bestaat uit de portefeuillehouder wijkgerichte dienstverlening (tevens voorzitter) en het management van de professionele partners. De taak van de stuurgroep is het stimuleren van de samenwerking, er op toe te zien dat afspraken worden nagekomen en zo nodig bijsturen.

De stuurgroep komt twee keer per jaar bij elkaar.

2.2. Wijkteam

Dit is een team van uitvoerende professionals in de wijk. Het team bestaat uit medewerkers van de gemeente, de politie, de corporaties, de welzijnsorganisaties en overige belanghebbende organisaties, zoals Zorgbalans.

Het wijkteam pakt gezamenlijk zaken op die in de wijk spelen en die een integrale aanpak behoeven. Via verschillende kanalen kunnen deze zaken aangekaart worden, onder meer via de wijkplatforms. Het is daarom wenselijk dat het wijkplatform vertegenwoordigd is in het wijkteam. Hiermee wordt de informatievoorziening naar en vanuit de wijkplatforms gewaarborgd.

De integrale aanpak wordt zichtbaar in een werkplan, waarin de specifieke aandachtsgebieden worden benoemd. Tevens worden afspraken gemaakt over samenwerking en afstemming.

Zoals in de inleiding gemeld, pleiten de professionele partners er voor de werkwijze met wijkteams toe te passen in de hele gemeente.

Het college stelt voor voorlopig zes wijkteams in te stellen, te weten 1. Velsen-Noord, 2. Velsbroek, 3. Zee- en Duinwijk, 4. IJmuiden-West, 5. IJmuiden-Noord en -Zuid en 6. Santpoort- Noord en -Zuid, Driehuis en Velsen-Zuid.

2.3. Wijkplatform

Per wijk kan één wijkplatform bestaan, waarin bewoners van die wijk zitting hebben.

Een wijkplatform is een vrijwilligersorganisatie. Een vertegenwoordiger van het wijkplatform kan de vergaderingen van het betreffende wijkteam bijwonen.

De wijkplatforms kunnen aanspraak maken op financiële ondersteuning, met name bedoeld voor het organiseren van bijeenkomsten en voor communicatie met bewoners.

Wij hechten er aan dat de legitimatie van de wijkplatforms voldoende wordt gewaarborgd, waardoor draagvlak voor hun activiteiten in de wijk ontstaat. Daartoe dient het wijkplatform in ieder geval jaarlijks een wijkraadpleging te organiseren die moet uitmonden in een wijkplan of wijkvisie, die vervolgens wordt aangeboden aan de gemeente, zodat de gemeente het kan betrekken bij haar afwegingen en besluitvorming. De wijkplatforms bepalen zelf de vorm, omvang en inhoud van het wijkplan of wijkvisie.

3. ROLLEN BINNEN WIJKGERICHTE DIENSTVERLENING

3.1. Stuurgroep (management van de partners)

- * geeft richting aan het proces van wijkgerichte dienstverlening om tot een integrale aanpak te komen, gebaseerd op samenwerking
- * borgt dit proces in de reguliere planning en controlcyclus en past deze zo nodig aan
- * faciliteert zijn uitvoerders in het wijkteam
- * is inhoudelijk verantwoordelijk voor de uitvoering

3.2. Wijkteam (uitvoerenden van de partners)

- * zorgt voor realisatie van de eigen werkplannen (begrotings-, onderhouds- en beheerplannen)
- * zorgt voor een integrale aanpak met belanghebbende partners (wijkplannen)
- * maakt afspraken over samenwerking en informatievoorziening
- * regelt onderling het voorzitterschap

3.3. Wijkplatform/burgers- en rechtspersonen met een collectief belang

Het college ziet voor de wijkplatforms, burgers en rechtspersonen met een collectief belang de volgende taken:

- * geven van advies aan college en raad
- * signaleren van leefbaarheidsaspecten in de wijk
- * aanspreekpunt voor bewoners in de wijk met vragen over het wijkbelang
- * formuleren van antwoorden op vragen vanuit de wijk
- * actief aandragen van initiatieven

4. HET BESTUUR EN DE WIJKGERICHTE DIENSTVERLENING

4.1. College

- * is als geheel aanspreekpunt
- * kan de wijkplatforms, burgers en rechtspersonen met een collectief belang om advies vragen
- * reageert onderbouwd op dergelijke adviezen

4.2. Portefeuillehouder wijkgerichte dienstverlening

- * voorzitter van de stuurgroep
- * is budgetverantwoordelijke wijkgerichte dienstverlening
- * voert één keer per jaar overleg met de individuele voorzitters van de wijkplatforms over de algemene gang van zaken
- * voert één keer per jaar overleg met de voorzitters van wijkplatforms gezamenlijk over de algemene gang van zaken

4.3. Wijkwethouder

- * de wijkwethouder vertegenwoordigt het college in de betreffende wijk

4.4. Ambtelijke organisatie

De ambtelijke organisatie zorgt voor:

- * een aanspreekpunt voor de wijkplatforms over algemene zaken
- * beheer van het budget van de wijkplatforms
- * een aanspreekpunt voor de professionals over algemene zaken
- * de secretaris van de stuurgroep
- * wijkbeheerders, die deel uitmaken van de wijkteams en zorgen voor uitvoering van de gemeentelijke wijkplannen en aanspreekpunt zijn in de wijk voor inhoudelijke zaken voor de professionals, de wijkplatforms, burgers en rechtspersonen met een collectief belang

4.5. Informatievoorziening

Wijkplatforms, burgers met een collectief belang en rechtspersonen met een collectief belang kunnen hun rol kunnen invullen, met name wat betreft het geven van advies aan college en raad, doordat men kan beschikken over informatie die voor iedereen openbaar toegankelijk is. Bronnen van informatie zijn bijvoorbeeld de gemeentelijke website en de wekelijkse infopagina in De Hofgeest/De Jutter.

5. FINANCIEN

5.1. Vergoeding wijkplatforms

De wijkplatforms kunnen, zoals in hoofdstuk 2.3 vermeld, aanspraak maken op een financiële vergoeding. Hiervoor wordt in de begroting een budget beschikbaar gesteld (in de begroting van 2010 is dat een bedrag van € 20.000). Nadere richtlijnen zullen worden opgesteld.

5.2. Wijkinitiatieven

Initiatieven in de wijken die bijdragen aan een leefomgeving die schoon, heel, veilig en sociaal is, kunnen financieel worden ondersteund. Hiervoor wordt in de begroting een budget beschikbaar gesteld (in de begroting 2010 is dat een bedrag van € 70.000). Het gaat hierbij om uitgaven zonder een structureel karakter. De portefeuillehouder wijkgerichte dienstverlening is budgetverantwoordelijke.