

# Monitor Wijkposten 2009

maart 2010

Opdrachtgever: Marcel Looijaard  
Bestuur / Wijkmanagement

Uitvoering: Marina Zwetsloot  
Bestuur / Wijkmanagement  
Annemiek van Soest  
Bestuur / Facilitair Bedrijf / Onderzoek en Statistiek



## Inhoud

<b>1</b>	<b>INLEIDING .....</b>	<b>5</b>
1.1	Wijkposten .....	5
1.2	Monitor Wijkposten .....	5
1.3	Doelstellingen naar indicatoren .....	5
<b>2</b>	<b>BEKENDHEID VAN DE WIJKPOSTEN.....</b>	<b>7</b>
2.1	bekendheid van het fenomeen wijkpost .....	7
2.2	bekendheid van de toezichthouder en de wijkagent op de wijkpost .....	8
2.3	bekendheid van de wijkwebsite .....	9
2.4	bekendheid wijknieuwsbrieven .....	10
2.5	conclusie bekendheid wijkposten, stand van zaken 2009.....	10
<b>3</b>	<b>GEBRUIK VAN DE WIJKPOSTEN .....</b>	<b>11</b>
3.1	benaderen van de wijkpost.....	11
3.2	telefonische bereikbaarheid van de wijkposten.....	12
3.3	meldingen in Melddesk via de wijkpost .....	13
3.4	conclusie gebruik wijkposten, stand van zaken eind 2009.....	13
<b>4</b>	<b>EFFECT VAN DE WIJKPOSTEN.....</b>	<b>15</b>
4.1	sprekuren op de wijkpost.....	15
4.2	klanttevredenheid dienstverlening .....	16
4.3	wijkactieplan .....	17
4.4	'Wijk aan zet' .....	18
4.5	conclusie effect wijkposten, stand van zaken eind 2009.....	18
<b>5</b>	<b>CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN .....</b>	<b>19</b>
5.1	Conclusies .....	19
5.2	Aanbeveling .....	19
<b>BIJLAGE 1</b>	<b>UITSPRAKEN OVER DE WIJKPOSTEN .....</b>	<b>21</b>
<b>BIJLAGE 2</b>	<b>INTAKERS WIJKPOSTEN .....</b>	<b>23</b>
<b>BIJLAGE 3</b>	<b>OPMERKINGEN INTEGRALE SPREKUREN .....</b>	<b>25</b>



# 1 Inleiding

## 1.1 Wijkposten

*“De wijkpost is het voorportaal van de gemeente en staat dichtbij de burger.”*

Dit is kort maar krachtig, de doelstelling van de wijkposten. Wordt deze doelstelling gehaald? Om deze vraag te kunnen beantwoorden, is in voorliggende monitor de doelstelling vertaald naar bekendheid, gebruik en effect van de wijkposten, en zijn bij deze drie aspecten enkele relevante indicatoren gezocht. Bij het vinden van subdoelstellingen, is gebruik gemaakt van een aantal uitspraken die zijn gedaan over de wijkposten, zie bijlage 1.

In 1996 zijn er 3 wijkmanagers aangesteld. Deze wijkmanagers werkten vanuit het stadhuis. Wijkmanagement was nodig om de politiek dichter naar de bevolking te brengen: de kloof tussen de burger en het bestuur moest gedicht.

Sinds 2004 is het wijkmanagement anders ingericht. Er zijn 6 wijkmanagers aangesteld. Zij werken niet meer vanuit het stadhuis maar in de wijk, op de daartoe ingerichte wijkpost. De wijkmanager stuurt het wijkteam aan. Het wijkteam bestaat uit gemeenteambtenaren (wijkmanager, wijkpostmedewerker, beheerder, toezichthouders) en partners zoals de wijkagent, stichting MOOI, de woningbouwcorporatie. De wijkmanagers worden aangestuurd door hoofd wijkmanager, die vanuit het stadhuis werkt.

Het functioneren van de wijkposten wordt momenteel gemonitord op basis van twee indicatoren in de programmabegroting, namelijk

- rapportcijfer tevredenheid dienstverlening wijkpost (resultaat afhandeling);
- % inwoners dat weet dat er een wijkpost is.

Deze twee indicatoren geven onvoldoende inzicht in of de wijkposten succesvol zijn, d.w.z. of de doelstelling wordt behaald.

## 1.2 Monitor Wijkposten

Om het functioneren van de wijkposten beter te kunnen monitoren, heeft het hoofd Wijkmanagement opdracht gegeven om voorliggende Monitor Wijkposten samen te stellen. In deze monitor geeft een set van indicatoren inzicht in het functioneren van de wijkposten. Tevens bevat de monitor aanbevelingen op basis van de gevonden resultaten.

Over het jaar 2009 wordt de eerste monitor Wijkposten uitbracht. met daarin jaarreeksen vanaf 2005, of zover als mogelijk. Na evaluatie van deze monitor kan besloten worden de monitor jaarlijks of tweejaarlijks uit te brengen.

## 1.3 Doelstellingen naar indicatoren

In het volgende hoofdstuk is de doelstelling

*“De wijkposten is het voorportaal van de gemeente en staat dicht bij de burger”*

geoperationaliseerd en vertaald naar indicatoren.

Per hoofdstuk komt een aspect aan bod. In hoofdstuk 2 gaat het over de bekendheid van de wijkpost. In hoofdstuk 3 wordt het gebruik van de wijkpost bekeken en hoofdstuk 4 behandelt het effect van de wijkposten.



## 2 Bekendheid van de wijkposten

Om de doelstelling te behalen is een eerste vereiste dat de bekendheid van de wijkposten voldoende is. Om bekendheid aan de wijkposten te geven, worden verschillende middelen ingezet. Ten eerste is het pand waarin de wijkpost gevestigd is, herkenbaar in de wijk. Ook wordt er in het Zoetermeer Magazine aandacht besteed aan de wijkposten. Verder heeft elke wijk een eigen wijkwebsite en een eigen wijknieuwsbrief.

### 2.1 bekendheid van het fenomeen wijkpost

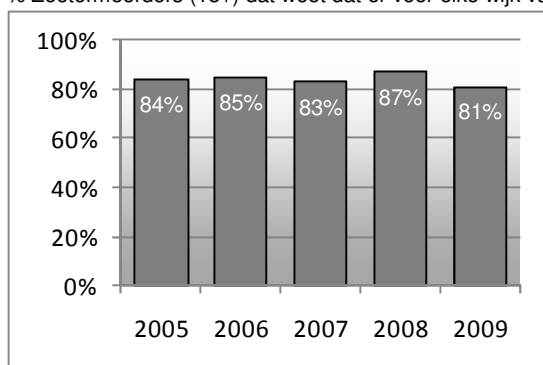
In de Programmabegroting 2010-2013 is een doelstelling over de bekendheid van de wijkposten opgenomen.

doelstelling In 2013 weet 85% van de Zoetermeeders van 18 jaar en ouder dat elke wijk een eigen wijkpost heeft.

realisatie In grafiek 1 zien we dat de bekendheid schommelt, tussen 81% en 87%. Gemiddeld over de jaren 2005-2009 is de bekendheid 84%.

grafiek 1

% Zoetermeeders (18+) dat weet dat er voor elke wijk van Zoetermeer een wijkpost is



bron: Omnibus-enquête<sup>1</sup>

In tabel 1 staan de percentages naar wijk uitgesplitst. De bekendheid is vooral achteruitgegaan in wijk Centrum en in wijk Rokkeveen.

tabel 1

% bekendheid wijkpost per wijk

	2008	2009
Centrum	84	75
Meerzicht	87	84
Buytenwegh de Leyens	89	82
Noordhove-Seghwaert	87	83
Rokkeveen	87	77
Oosterheem	84	83

<sup>1</sup> Bij het gebruik van de bron Omnibus-enquête dient er mee rekening gehouden te worden dat de steekproef voor deze enquête bestaat uit Zoetermeeders van 18 jaar en ouder.

## 2.2 bekendheid van de toezichthouder en de wijkagent op de wijkpost

Sinds 2009 werkt de toezichthouder vanuit de wijkpost. Voor die tijd hadden de toezichthouders een centrale werkplek. De wijkagent werkt vanaf het begin vanuit de wijkpost. doelstelling toezichthouder Op korte termijn weet 75% van de Zoetermeeders (18+) dat in elk wijk toezichthouders werkzaam zijn.

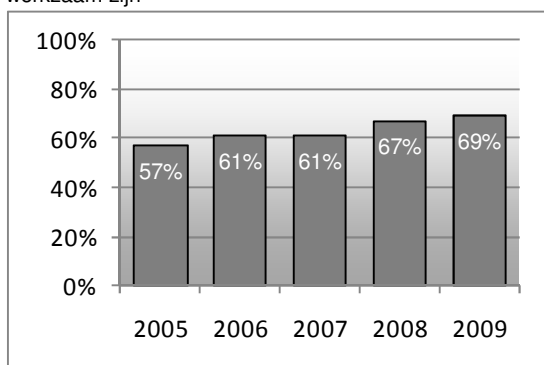
realisatie De bekendheid van de toezichthouder is toegenomen, sinds 2005. In 2008 weet 67% van de Zoetermeeders boven de 18 jaar dat er een toezichthouder werkzaam is in de wijk.

doelstelling wijkagent 90% van de Zoetermeeders (18+) weet dat in elke wijk wijkagenten werkzaam zijn.

realisatie De bekendheid van de wijkagent is toegenomen. In 2008 weet 90% van de Zoetermeeders van 18 jaar en ouder dat er een wijkagent werkzaam is in de wijk.

grafiek 2a

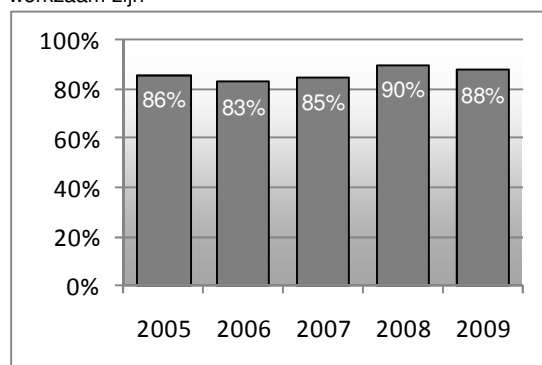
% Zoetermeeders (18+) dat weet dat er toezichthouders werkzaam zijn



bron: Omnibus-enquête

grafiek 2b

% Zoetermeeders (18+) dat weet dat er wijkagenten werkzaam zijn



bron: Omnibus-enquête

In tabel 2 staat de bekendheid van toezichthouder en wijkagent in de zes wijken. In Centrum was de bekendheid van de toezichthouders altijd het hoogst, vanwege de centrale werkplek. In 2009 is hier de bekendheid iets gedaald.

tabel 2a

bekendheid toezichthouders (%)

	2006	2007	2008	2009
Centrum	61	64	76	69
Meerzicht	58	56	67	69
Buytenwegh de Leyens	57	60	61	67
Noordhove-Seghwaert	60	57	64	68
Rokkeveen	69	66	71	72
Oosterheem	57	62	65	71

tabel 2b

bekendheid wijkagent (%)

	2006	2007	2008	2009
Centrum	80	81	91	88
Meerzicht	90	84	89	85
Buytenwegh de Leyens	79	83	91	87
Noordhove-Seghwaert	77	83	88	86
Rokkeveen	87	90	93	90
Oosterheem	89	90	91	90



### 2.3 bekendheid van de wijkwebsite

Elke wijk heeft een eigen wijkwebsite.

doelstelling bekendheid Op korte termijn weet 30% van de Zoetermeerse bevolking van 18 jaar en ouder dat er een wijkwebsite is.

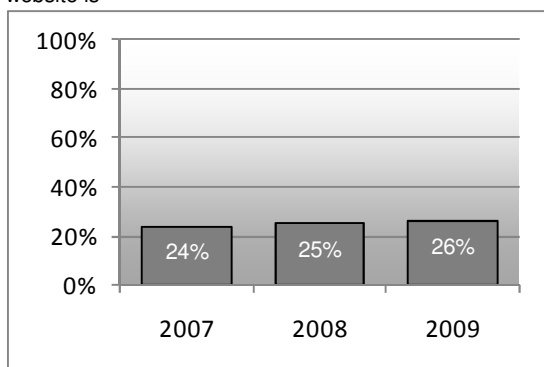
realisatie In grafiek 3a is te zien dat percentage nu op een kwart ligt. Het percentage is sinds 2007 elk jaar toegenomen maar ligt nog wel 4 procentpunten onder de streefwaarde.

doelstelling bezoek De zes wijkwebsites samen hebben 100.000 bezoekers.

realisatie Er zijn geen webstatistieken beschikbaar

grafiek 3a

% Zoetermeesters (18+) dat weet dat er een wijkwebsite is



bron: Omnibus-enquête

Om inzicht te krijgen in hoe de wijkwebsites apart presteren, is het totaal aantal uitgesplitst naar aantal per wijk. Zie tabel 3.

Let op: iedereen kan de wijkwebsite bezoeken. Dit hoeven niet alleen de inwoners van de wijken of zelfs Zoetermeer te zijn.

tabel 3

bezoekers wijkwebsite

	2008	2009
Centrum		
Meerzicht	niet	niet
Buytenwegh de Leyens	beschikbaar	beschikbaar
Noordhove-Seghwaert		
Rokkeveen		
Oosterheem		

## 2.4 bekendheid wijknieuwsbrieven

Elke wijkpost verzorgt met enige regelmaat een digitale nieuwsbrief. Deze is te downloaden van de wijkwebsite. Mensen kunnen zich ook abonneren op de nieuwsbrief.

doelstelling bekendheid Geen. Deze indicator dient ter monitoring.

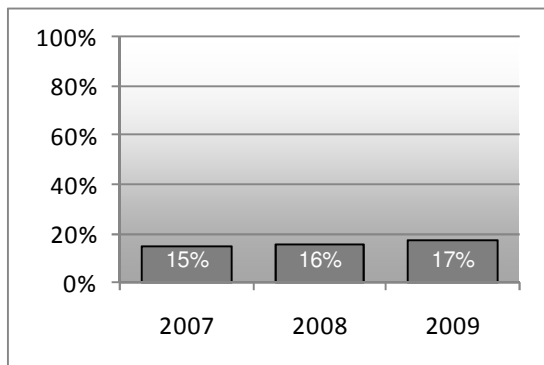
realisatie In grafiek 4a zien we dat in 2009 17% van de Zoetermeeders van 18 jaar en ouder van het bestaan van de digitale nieuwsbrief afweet.

doelstelling aantal abonnees De zes wijknieuwsbrieven samen hebben 5.000 abonnees.

realisatie Grafiek 4b laat zien dat er in 2008 4.050 abonnees zijn.

grafiek 4a

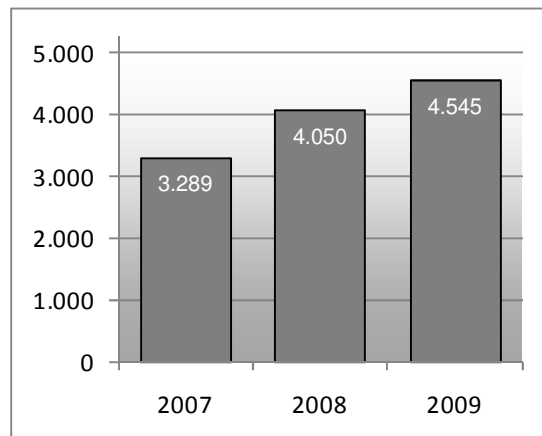
% Zoetermeeders (18+) dat weet dat er een digitale wijknieuwsbrief is



bron: Omnibus-enquête

grafiek 4b

aantal abonnees op de wijknieuwsbrieven (totaal)



bron: document 'Kengetallen nieuwsbrieven wijkwebsites', Peter van der Meer

Om inzicht te krijgen in hoe de nieuwsbrieven per wijk presteren, is het totaal aantal uitgesplitst naar aantal per wijk. Zie tabel 4.

Let op: iedereen kan zich abonneren op de elektronische wijknieuwsbrief. Dit hoeven niet alleen de inwoners van de wijken of zelfs Zoetermeer te zijn.

tabel 4

aantal abonnees op de wijknieuwsbrief

	2007	2008	2009
Centrum	377	612	628
Meerzicht	333	491	591
Buytenwegh de Leyens	1.066	1.140	1.087
Noordhove-Seghwaert	417	520	602
Rokkeveen	319	500	696
Oosterheem	777	787	941

## 2.5 conclusie bekendheid wijkposten, stand van zaken 2009

bekendheid wijkposten:	81% ↑ 85%
bekendheid toezichthouders:	69% ↑ 75%
bekendheid wijkagent:	88% ↑ 90%
bekendheid wijkwebites:	26% ↑ 30%
bezoek wijkwebsites:	geen gegevens bekend
bekendheid wijknieuwsbrieven:	geen streefwaarde bepaald
abonnees wijknieuwsbrieven:	4.050 ↑ 5.000

### 3 Gebruik van de wijkposten

Om de doelstelling te behalen moet de wijkpost bekend zijn maar ook voldoende gebruikt worden. In deze paragraaf bekijken we achtereenvolgens: of en hoe de wijkpost benaderd wordt; of en hoe meldingen via de wijkpost in Melddesk geregistreerd worden.

#### 3.1 benaderen van de wijkpost

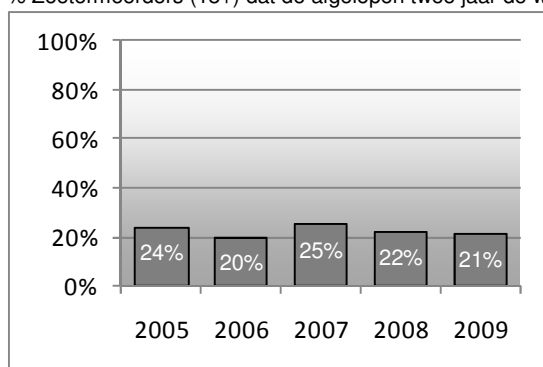
In de programmabegroting 2010-2013 is een doelstelling opgenomen over het benaderen van de wijkpost.

doelstelling 25% van de Zoetermeeders van 18 jaar en ouder heeft de wijkpost minimaal 1 keer per twee jaar benaderd. Het maakt geen verschil of dit digitaal, telefonisch, aan de balie of per brief gebeurt.

realisatie In grafiek 5 zien we dat dit in 2009 niet gehaald is. Gemiddeld over de jaren 2005-2009 is het percentage 22%.

grafiek 5

% Zoetermeeders (18+) dat de afgelopen twee jaar de wijkpost wel eens benaderd heeft<sup>a</sup>



<sup>a</sup> digitaal, telefonisch, balie, brief

bron: Omnibus-enquête

In tabel 5 is te zien dat de mensen die de wijkpost benaderen, dit bij voorkeur doen door langs te komen aan de balie. Een kwart gebruikt de telefoon. Het digitale kanaal wordt door een zesde van de Zoetermeeders van 18 jaar en ouder gebruikt.

Door de invoering van het algemene telefoonnummer 14079 zal er naar verwachting minder gebruik gemaakt worden van de directe telefoonnummers van de wijkposten.

tabel 5

gekozen kanaal bij meldingen (% van aantal meldingen via de wijkpost)

	2007	2008	2009
digitaal (email)	4	13	14
telefoon	24	29	25
balie	50	47	50
brief	2	4	2
onbekend	20	7	9

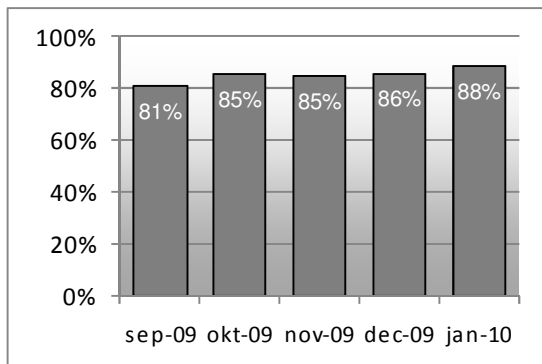
### 3.2 telefonische bereikbaarheid van de wijkposten

Elke wijkpost heeft een eigen telefoonnummer. De bereikbaarheid op dit telefoonnummer moet goed zijn.

doelstelling 80% van alle telefoontjes wordt direct aangenomen.

realisatie In grafiek 6 zien we dat de telefonische bereikbaarheid van alle wijkposten boven de 80% scoort.

grafiek 6  
telefonische bereikbaarheid wijkposten



bron: facilitair Bedrijf, gemeente Zoetermeer

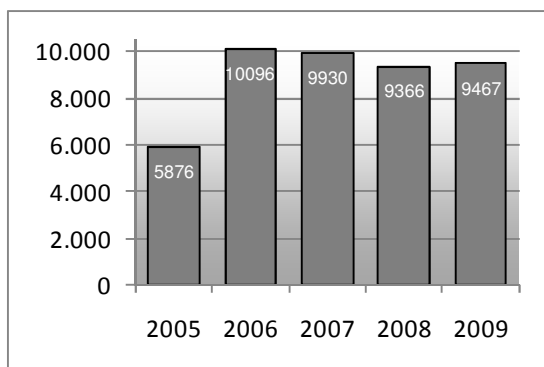
### 3.3 meldingen in Melddesk via de wijkpost

In deze paragraaf gaat het over de meldingen die door de intakers op de wijkpost in Melddesk zijn gezet. Voor een overzicht van de intakers, zie bijlage 2.

doelstelling Geen. Vanwege de promotie van het algemene telefoonnummer 14079 bestaat de mogelijkheid dat de meldingen via de wijkpost afnemen, omdat het callcenter de melding zelf in Melddesk kan zetten. Deze indicator is daarom minder geschikt om een streefwaarde voor te bepalen. Deze indicator dient ter monitoring.

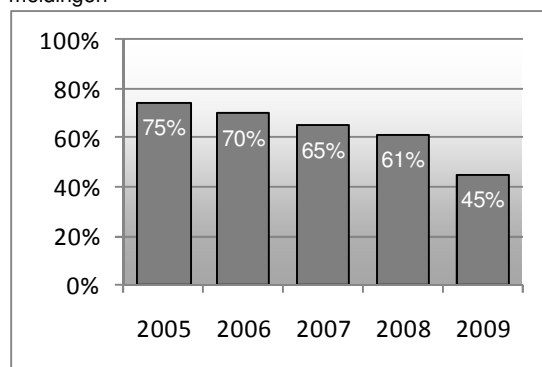
realisatie In grafiek 6a zien we dat het totaal aantal meldingen in Melddesk is toegenomen sinds 2006, grafiek 6b laat zien dat dit relatief minder vaak via de wijkposten gebeurt.

grafiek 6a  
aantal meldingen via de wijkposten<sup>a</sup>



<sup>a</sup> digitaal, telefonisch, balie, brief  
bron: Melddesk

grafiek 6b  
% meldingen via de wijkposten<sup>a</sup> t.o.v. totaal aantal meldingen



bron: Melddesk

In tabel 6 staat via welk kanaal de meldingen binnenkomen bij de wijkposten. De telefoon is favoriet: driekwart van de meldingen die door een intaker op de wijkpost in Melddesk worden geregistreerd, komt telefonisch binnen.

tabel 6  
gekozen kanaal bij meldingen (% van aantal meldingen via de wijkpost)

	2005	2006	2007	2008	2009
digitaal*	7%	3%	6%	7%	5%
telefoon	75%	83%	76%	75%	76%
balie	14%	11%	13%	14%	15%
brief	3%	1%	1%	1%	1%
eigen waarneming	1%	3%	4%	4%	3%

\* digitaal houdt in: via email of een internetformulier.

bron: Melddesk

### 3.4 conclusie gebruik wijkposten, stand van zaken eind 2009

benaderen wijkpost: 21% ↑ 25%  
 telefonische bereikbaarheid: 88% ↔ 80%  
 meldingen in Melddesk, via de wijkpost: geen streefwaarde bepaald



## 4 Effect van de wijkposten

In deze paragraaf komt aan de orde wat het effect is van de wijkposten. Doen zij inderdaad dienst als voorportaal van de gemeente, en brengen zij burger en bestuur dichterbij elkaar? We bekijken de scores op verschillende onderdelen, nl. de wijkwethouder; spreekuren op de wijkpost; klanttevredenheid; wijkactieplan; wijkaanzet.

### 4.1 spreekuren op de wijkpost

Op de wijkpost behoort een burger laagdrempelig in contact te kunnen komen met het bestuur van de gemeente en haar ketenpartners. Om dit te faciliteren zijn er spreekuren van de wijkwethouder en integrale spreekuren in het leven geroepen.

#### *wijkwethouder*

Sinds de start van de collegeperiode 2006-2010 kent Zoetermeer het fenomeen *wijkwethouder*. Tot de taken van de wijkwethouder hoort onder meer zijn of haar betrokkenheid bij het opstellen van het wijkactieplan. Daarnaast houden zij regelmatig spreekuur op de wijkpost, soms in de vorm van een wijkwandeling.

doelstelling Maandelijks spreekuur, 10 per jaar.

realisatie In tabel 7a zien we het aantal spreekuren van de wijkwethouder per wijkpost per jaar. Rekening houdend met vakanties, komt dit neer op een maandelijks frequentie.

#### *integraal spreekuur*

Op de wijkpost werkt de gemeente samen met verschillende partners, zoals de woningbouwvereniging, de politie, stichting MOOI etc. Deze partijen vormen samen het wijkteam. Sinds 2009 is er regelmatig een integraal spreekuur voor de burger waarbij de partijen van het wijkteam aanwezig zijn.

doelstelling Wekelijks spreekuur, 45 per jaar.

realisatie In tabel 7b zien we het aantal integrale spreekuren per wijkpost per jaar. Niet elke wijkpost haalt een wekelijkse frequentie.

Het verschil in aantallen spreekuren in tabel 7b wordt toegelicht in bijlage 3.

tabel 7a  
aantal spreekuren wijkwethouder/ gemidd. aantal bezoekers per spreekuur

	2009	
	spreekuur	bezoekers
Centrum	10	1-10
Meerzicht	10	4-6
Buytenwegh de Leyens	10	3-5
Noordhove-Seghwaert	11	--
Rokkeveen	9	4
Oosterheem	10	2-3

-- geen gegevens beschikbaar

tabel 7b  
aantal integrale spreekuren/ gemidd. aantal bezoekers per spreekuur

	2009	
	spreekuur	bezoekers
Centrum	52	3
Meerzicht	6	--
Buytenwegh de Leyens	52	--
Noordhove-Seghwaert	52	--
Rokkeveen	16	--
Oosterheem	45	5-6

## 4.2 klanttevredenheid dienstverlening

De burger moet tevreden zijn over de dienstverlening op de wijkpost en over de afhandeling van meldingen. Voor de wijkposten is klanttevredenheid een lastig begrip omdat:

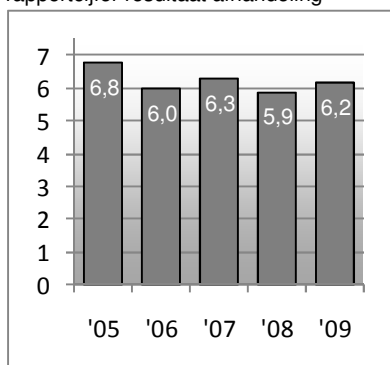
- de wijkposten niet altijd zelf verantwoordelijk zijn voor het afhandelen van vragen en klachten;
- de wijkposten vanwege gemeentelijk beleid niet altijd kunnen voldoen aan de vraag van de burger.

Desondanks is in de programmabegroting een doelstelling opgenomen.

doelstelling dienstverlening op de wijkposten scoort een 7,0

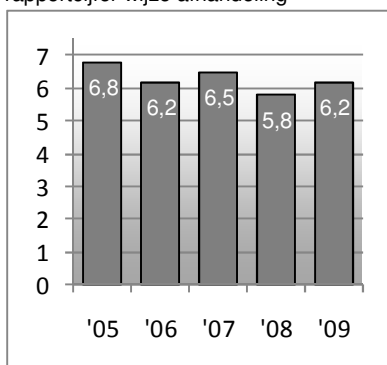
realisatie Grafieken 8a, 8b, 8c laten zien dat een 7,0 nog niet is gehaald.

grafiek 8a  
rapportcijfer resultaat afhandeling



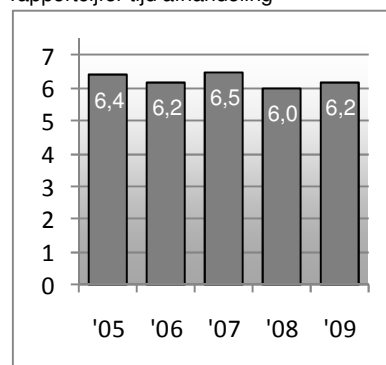
bron: Omnibus-enquête

grafiek 8b  
rapportcijfer wijze afhandeling



bron: Omnibus-enquête

grafiek 8c  
rapportcijfer tijd afhandeling



bron: Omnibus-enquête

De rapportcijfers zijn gegeven over de afhandeling van de vraag of melding. Tabel 8 laat zien dat er verschil zit in de beoordeling wanneer men de wijkpost heeft benaderd met een melding/klacht (lagere score) of dat men de wijkpost heeft benaderd om informatie te vragen (hogere score).

Let op: deze uitsplitsing is gebaseerd op kleine aantallen en de rapportcijfers moeten daarom als indicatief beschouwd worden.

tabel 8  
rapportcijfer per reden van benadering

	resultaat afhandeling		wijze afhandeling		tijd afhandeling	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009
melding/klacht doen (170<n>215)	5,6	5,7	5,5	5,6	5,6	5,7
informatie zoeken (43<n>45)	6,9	7,7	7,2	7,7	7,2	7,6



### 4.3 wijkactieplan

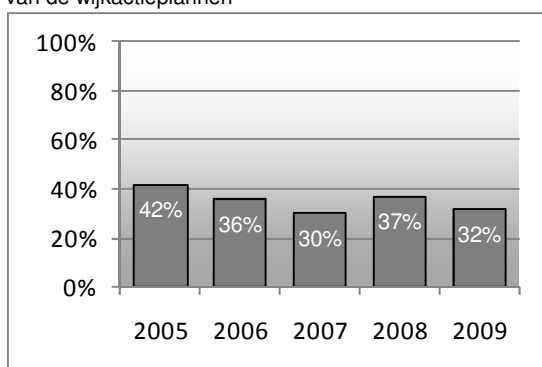
Elk jaar wordt er per wijk een wijkactieplan gemaakt. Dit wijkactieplan ligt ter inzage op de wijkpost. Elke wijkpost organiseert jaarlijks een inloopavond voor bewoners zodat zij hun mening kunnen geven over het plan van dat jaar.

doelstelling bekendheid wijkactieplan 45% van de Zoetermeeders (18+) is bekend met het bestaan van wijkactieplannen.

realisatie In grafiek 9a zien we dat sinds 2005 de bekendheid is afgenomen.

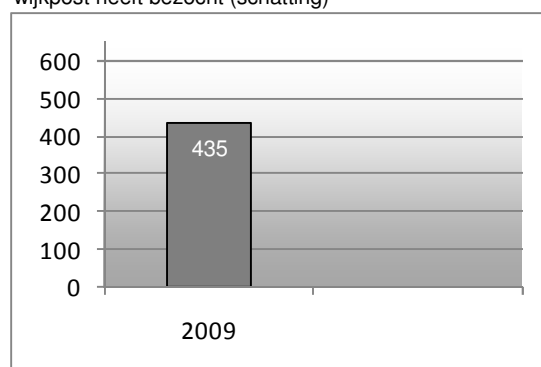
doelstelling inloopavond Geen. Het gaat om geschatte aantallen, een streefwaarde is hier niet zinvol. Deze indicator dient ter monitoring.

grafiek 9a  
% Zoetermeeders dat bekend is met het bestaan van de wijkactieplannen



bron: Omnibusenquête

grafiek 9b  
Aantal Zoetermeeders dat de inloopavond op een wijkpost heeft bezocht (schatting)



bron: wijkposten

Bezoekersaantallen in grafiek 9b zijn geschatte aantallen. In de tabel hieronder zijn de (geschatte) bezoekersaantallen per wijkpost opgenomen.

tabel 9  
aantal bezoekers per inloopavond (schatting)

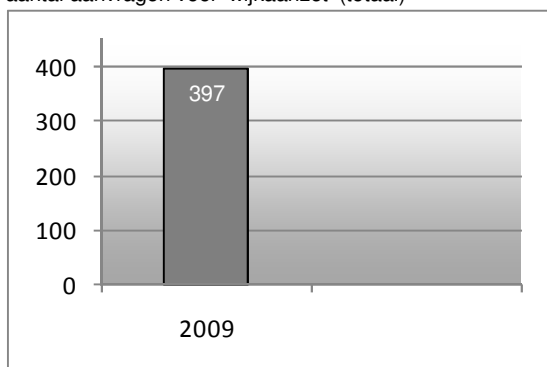
	2009
Centrum	60
Meerzicht	100
Buytenwegh de Leyens	75
Noordhove-Seghwaert	40
Rokkeveen	100
Oosterheem	60

#### 4.4 'Wijk aan zet'

Sinds 2007 is er per wijk een budget beschikbaar voor burgerinitiatieven ('wijkaanzet'). Dit budget is gebaseerd op een vast bedrag per inwoner (€ 5,- in 2009). Naar verwachting zal het aantal burgerinitiatieven toenemen naar mate de mogelijkheden van dit wijkbudget meer bekend is.

doelstelling Geen. Omdat het budget per jaar verschilt, kan er geen streefwaarde van het aantal aanvragen worden bepaald. Deze indicator dient ter monitoring.

grafiek 10a  
aantal aanvragen voor 'wijkaanzet' (totaal)



bron: wijkposten

In onderstaande tabel staan de aantallen en bedragen per wijk.

tabel 10  
aantal aanvragen wijkaanzet

	2009
Centrum	42
Meerzicht	64
Buytenwegh de Leyens	61
Noordhove-Seghwaert	108
Rokkeveen	68
Oosterheem	54

#### 4.5 conclusie effect wijkposten, stand van zaken eind 2009

spreekuren wethouder: 9-12 ↔ 10  
integrale spreekuren: afstemming nodig over invulling integraal spreekuur  
rapportcijfer resultaat afhandeling: 6,2 ↑ 7,0  
rapportcijfer wijze afhandeling: 6,2 ↑ 7,0  
rapportcijfer tijd afhandeling: 6,2 ↑ 7,0  
bekendheid wijkactieplan: 32% ↑ 45%  
aantal bezoekers inloopavonden: geen streefwaarde bepaald  
aantal aanvragen 'wijkaanzet': geen streefwaarde bepaald

## 5 Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk de conclusies en aanbevelingen.

### 5.1 Conclusies

Per hoofdstuk worden de conclusies genoemd

#### *bekendheid van de wijkposten*

De bekendheid van de wijkposten en de bekendheid van de wijkagent schommelt door de jaren heen maar gaat aardig richting de streefwaarde.

De bekendheid van de toezichthouders en de wijkwebsites is nog onvoldoende.

Het aantal abonnees op de wijknieuwsbrieven ligt ook nog onder de streefwaarde.

#### *gebruik van de wijkposten*

Het percentage Zoetermeerders (18+) dat de wijkpost benadert, ligt nog onder de streefwaarde. De telefonische bereikbaarheid van de wijkposten scoort boven de streefwaarde.

#### *effect van de wijkposten*

Het aantal spreekuren van de wijkwethouder haalt de streefwaarde van 10 per jaar.

Momenteel verschilt het aantal integrale spreekuren per jaar redelijk veel door de verschillende invulling die de wijkposten eraan geven.

De dienstverlening op de wijkposten scoort met gemiddeld 6,2 lager dan de streefwaarde 7,0.

De wijkactieplannen zijn onvoldoende bekend.

### 5.2 Aanbeveling

Om de streefwaarden te bereiken zijn gerichte acties nodig. Hieronder per hoofdstuk enkele aanbevelingen.

#### *bekendheid van de wijkposten*

Promotie van de wijkwebsite. Via de wijkwebsite aandacht geven aan toezichthouders en wijknieuwsbrieven.

#### *gebruik van de wijkposten*

De wijkposten Noordhove-Seghwaert en Rokkeveen krijgen een meer centrale en daarvoor prominente plek binnen in de wijk. Oosterheem verruimt op termijn de tijdelijke huisvesting voor een permanente plek in het centrum van de wijk. Benut deze ontwikkelingen om het gebruik van de wijkposten te vergroten.

#### *effect van de wijkposten*

Over de integrale spreekuren is afstemming tussen de wijkposten nodig.

Om de dienstverlening goed te meten moet men op zoek gaan naar een beter instrument dan de huidige Omnibus-enquête. De vraagstelling in de Omnibus laat onduidelijk of men de *dienstverlening* beoordeeld of de *afhandeling* van de (complexe) melding.

Een beter instrument kan zijn een specifiek klanttevredenheidsonderzoek onder burgers die met de wijkpost te maken hebben gehad.

De wijkactieplannen bevinden zich in de wijkpost. Bij een toename van het gebruik van de wijkposten zal de bekendheid van de wijkactieplannen ook toenemen.



## Bijlage 1 uitspraken over de wijkposten

Over de wijkposten zijn de volgende uitspraken verzameld:

1. De wijkpost is het voorportaal van het stadhuis. Daar kan iedereen naar toe als er vragen of klachten zijn over de wijk. (Patrick van Domburg, wijkmanagement in zijn portefeuille);
2. De kloof tussen de burger en het bestuur overbruggen (Marcel Looijaard);
3. Het wijkteam is multidisciplinair (Marcel Looijaard);
4. Feeling hebben met de wijk. Het Stadhuis is te ver dus de wijkpost weet wat er speelt. (Wouter Reitsma, vanuit WMO);
5. Rapportcijfer 7 voor tevredenheid dienstverlening wijkpost (programmabegroting);
6. 85% van de inwoners dat weet dat er een wijkpost is (programmabegroting);
7. Elke wijk heeft een wijkactieplan gereed voorafgaand aan het nieuwe jaar (programmabegroting).
8. 80% van de inwoners vindt dat gemeente voldoende doet om bewoners te laten meebeslissen over plannen voor behoud of verbetering van leefbaarheid in de wijk. (programmabegroting)
9. Er is een toename van het aantal burgerinitiatieven omdat wijkposten eigen budget hebben waardoor geld geen belemmering meer is (evaluatie Wijkmanagement, 2008).
10. Burgers kunnen voor informatie of vragen over hun wijk of de gemeente bij de wijkpost terecht. (Marina Zwetsloot)
11. De wijkpost helpt ideeën van burgers te realiseren m.b.v. het wijkaanzet-budget. (Marina Zwetsloot)



## **Bijlage 2 Intakers wijkposten**

Medewerkers van de wijkposten in de periode 2006-2009 (intakers van de meldingen). Wanneer de melder één van onderstaande personen was, is de melding geteld als 'via wijkpost' bij paragraaf 2.1.

Leonie Berends  
Variël Bunsee  
Peter Collignon  
Elsje van Dijk  
Peter Eilander  
Marphy van Elsen  
Jaap Fioole  
Johanna Hoepel  
Marijke vh Hoof  
Jan Hoogeveen  
Dirk Jacobs  
Kevin de Kok  
Marijke Koolhoven  
Bram van Leeuwen  
Paula vd Maat  
Wijnand Mooij  
Joke Moonen  
Edwin Nieuwkerk  
Ton Noordam  
Barbara Oostdam  
Cor van Peufflik  
Divna Pucarevic  
Angelique Quentin  
Peter van Riel  
Joyce Scheenaard  
August Sille  
Yvonne Steeneken  
Kees Stekelenburg  
Carolien van der Toorn  
Leffert Veenstra  
Piet Verheij  
Henk Verhoeve  
Jack vd Winden  
Karen Zum Vorde Sive Vording  
Marina Zwetsloot





### **BIJLAGE 3 Opmerkingen integrale spreekuren**

De spreekuren van het wijkteam wordt op de wijkposten verschillend ingevuld. Hier onder zijn de opmerkingen van de wijkmanagers over deze spreekuren opgenomen.

Centrum: aantal integrale spreekuren, per jaar, per wijkpost en aantal inw. per spreekuur  
Wekelijks – 52. Bezoekers – gem. drie bezoekers per keer.

Meerzicht: in principe is het integraal spreekuur gekoppeld aan het wijkteamoverleg, van maandelijks nu naar tweemaandelijks. Bewoners kunnen zich hiervoor aanmelden. In begin zaten hier alle ketenpartners te wachten. Nu doen we het op afroep. Als er een aanmelding is, worden ze opgeroepen. Er heeft zich nog nooit iemand gemeld.

Buytenwegh de Leyens: aantal integrale spreekuren, per jaar, per wijkpost en aantal inw. per spreekuur. Woensdagmiddag is bij ons de inloopmiddag. Spreekuur wijkagent, wijkmanager, handhaving eventueel op afroep woningbouwvereniging, opbouwwerk e.d.

Noordhove-Seghwaert: Integraal spreekuur is elke dinsdagmiddag tussen 15.00 en 16.00 uur tijdens het spreekuur van de wijkagenten. Indien nodig kan er een vertegenwoordiger van het wijkteam bij aanwezig zijn.

Rokkeveen: integraal spreekuur wordt niet gehouden. Indien nodig worden overleggen ingepland al of niet met bewoners. Zeker 12- 20x per jaar zijn er verzoeken tot extra overleg.

Oosterheem: aantal integrale spreekuren, per jaar, per wijkpost en aantal inw. per spreekuur 45 stuks, gemiddeld 5-6 inwoners per spreekuur