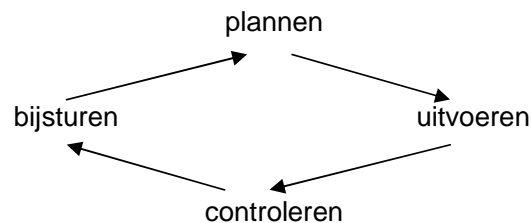


WERKPROCES WIJKSCHOUWEN, “AFSPRAAK IS AFSPRAAK!”

Ambtelijke verantwoordelijkheid: wijkcontactambtenaren (proces) en vakafdeling (inhoud)
Frequentie: zeven wijkschouwen voor de zomer en negen daarna
Participatieladder: wijkvereniging/bewoners adviseren

Tot op heden ontbreekt aan duidelijke afspraken en een beschrijving van het proces wijkschouw. Met de beschrijving hiervan willen we bevorderen dat problemen die tijdens een schouw worden gesignaleerd op de gewenste manier door de afdeling Beheer Openbare Ruimte (of andere afdelingen voor zover relevant) opgepakt worden. Schematische ziet een wijkschouw er als volgt uit:



Dit moet er toe leiden dat:

- klachten over de afhandeling van de gesignaleerde problemen zoveel mogelijk worden voorkomen,
- er een reëel beeld bij de wijkvereniging/wijkbewoners is over de behandeling van de gesignaleerde problemen,
- communicatie rondom de wijkschouw wordt verbeterd,
- de wijkschouwen en de afhandeling van de gesignaleerde problemen worden opgenomen in de diverse afdelingsplannen,
- bijdraagt aan de, in de begroting genoemde, streefwaarden (2010; 90% binnen de afgesproken termijn gerealiseerde punten, zie bladzij 27 programma begroting).

Doel

Doel van de wijkschouw is op hoofdlijn inzicht te krijgen in wat er speelt in de wijk. Samen met de wijkbewoners kijken we hoe de wijk er sociaal en fysiek voorstaat. Helaas zal in het in bijna alle gevallen gaan om grijs en groen. Het is niet de bedoeling om allerlei zogenaamde “a-punten” te bespreken. Is dit wel het geval dan is er a. iets mis met ons meldingsstelsel of b. het meldingsstelsel is onvoldoende bekend. In beide gevallen moet actie ondernomen worden.

De resultaten van de wijkschouw komen terecht in de zogenaamde a,b,c,-lijst. Op deze manier kunnen we per wijk accenten leggen op specifiek in wijk noodzakelijk onderhoud. Daarnaast kunnen de resultaten van de wijkschouw gebruikt worden voor het afdelingsplan van het volgende jaar.

Werkwijze

Planning

We maken een planning voor dit jaar. In principe gaat het om 16 wijkschouwen. De planning hiervoor wordt gemaakt door het team wijkgericht werken. Zeven wijkschouwen voor de zomer en negen daarna. In ieder geval moeten aanwezig zijn:

- 1^e medewerker wijkteam
- vertegenwoordiging afdeling BOR (verkeer, groen, handhaving)

- teamleiders service team en groen
- afdeling communicatie
- eventueel vertegenwoordiging andere afdelingen

De verschillende onderdelen van de afdeling moeten altijd vertegenwoordigd zijn. Kan dit niet dan moet voor vervanging worden gezorgd.

Voorafgaand aan de wijkschouw

Nadat de planning is gemaakt worden de wijkverenigingen hierover geïnformeerd. De wijkverenigingen wordt gevraagd voorafgaand aan de wijkschouw een “route” voor de wijkschouw te maken. Deze moet uiterlijk twee weken voor de geplande wijkschouw bij ons binnen zijn. Het team wijkgericht werken maakt, in overleg met de wijkvereniging, een draaiboek voor de wijkschouw. Hierin komen punten als: waar verzamelen, hoe gaan we de wijk in, welke route volgen we enzovoort.

De woensdag voorafgaand aan de wijkschouw wordt de schouw bekend gemaakt in de gemeentekrant. Daarin komt dan te staan wanneer, waar en hoe de wijkschouw plaatsvindt.

Het moment van de wijkschouw

Het draaiboek voor de wijkschouw wordt afgewerkt. Hierbij zijn aanwezig relevante medewerkers van diverse afdelingen. Als we een goede planning maken kan iedereen hiermee in zijn/haar agenda rekening houden. Ook vragen we andere partijen mee zoals de wijkagent en Kennemer Wonen.

De medewerkers die meegaan vertegenwoordigen hun afdeling en hebben de bevoegdheid om toezeggingen te doen over de problemen in de wijk. Hierbij gaat om “het kan, mits....? Niet de mate van subjectieve criteria bepalen de antwoorden maar objectieve criteria bepalen de oplossing van het ingebrachte knelpunt. Het gaat dan om de volgende vragen:

- hoe groot is het effect op leefbaarheid en sociale samenhang,
- wordt de oplossing van het probleem belemmerd door “wet en regelgeving”, tijd en/of geld,
- is er sprake van “achterstallig” onderhoud of eerder gedane toezeggingen die niet zijn nagekomen.

Na de wijkschouw

De gesignaleerde problemen worden vastgelegd in de a,b,c,-lijst. Alle velden moeten dan ingevuld zijn. Binnen 15 dagen werkdagen na de wijkschouw wordt de a,b,c-lijst met de betreffende afdelingshoofden/teamleiders en het team wijkgericht werken besproken. Hierna vindt binnen 14 dagen overleg plaats met de wijkvereniging over de afhandeling van de ingebrachte problemen. De wijkvereniging wordt dan geïnformeerd over wat er met de gesignaleerde problemen gebeurt. In overleg met de wijkvereniging wordt een communicatie traject met de wijk afgesproken (krant, eigen website wijkvereniging, nieuwsbrief enzovoort). Hiervoor wordt een planning gemaakt door het team wijkgericht werken.

De wijkvereniging is verantwoordelijk voor draagvlak in de wijk voor de verbeterpunten die worden uitgevoerd.

Actieteam

Sommige problemen in de wijk kunnen direct of binnen korte termijn opgelost worden. Deze zaken worden opgepakt door het wijkteam. De afdeling Bor organiseert daarvoor het wijkteam dat deze punten direct kan oppakken. Het wijkteam voert deze acties binnen 14 dagen na de wijkschouw uit. Zo veel mogelijk worden deze acties gecommuniceerd naar de wijk en via de krant. Zo zijn de eerste resultaten van de wijkschouw snel zichtbaar.

Na de wijkschouw

In oktober wordt gekeken of er uitvoering is gegeven of nog wordt gegeven aan de a,b,c,-lijst van de wijkschouwen van voor de zomer. In maart doen we dat over de wijkschouwen van na de zomer. We kijken dan of alle gesignaleerde problemen zijn afgehandeld en voor die een zogenaamde c-kwalificatie hebben een oplossing is gevonden (krediet aangevraagd, afdelingsplan aangepast, planning van grote werken aangepast enzovoort).

Participatie

Het team wijkgericht werken organiseert de wijkschouw en nodigt alle relevante partijen uit om aan de wijkschouw mee te doen. Zo kunnen zo veel mogelijk partijen meedenken over de problemen in de wijk of buurt en adviseren over de mogelijke oplossingen daarvan.

Adviseren: betrokkenen kunnen problemen en oplossingen aandragen. Deze ideeën spelen een volwaardige rol bij het ontwikkelen van beleid of dragen bij aan het oplossen van het probleem. De gemeente verbindt zich in principe aan de resultaten, maar kan bij de uiteindelijke besluitvorming hiervan beargumenteerd afwijken. De rol van de betrokkene is adviseur.

Communicatie

Communicatie, voorafgaand, tijdens en na afloop van de wijkschouw is een verantwoordelijkheid van het team wijkgericht werken. Samen met de afdeling communicatie maken we een hierover afspraken en voeren het uit.

Financiën

De kosten voor het organiseren, communicatie en uitvoering van de wijkschouw komen ten laste van het budget wijkgericht werken.

De aanpak van problemen die betrekking hebben op beheer en onderhoud komen in principe ten laste van het budget van de afdeling Bor. In voorkomende gevallen kan in overleg met het team wijkgericht werken budget gevonden worden uit het budget wijkgericht werken.

Voor de uitvoering van de zogenaamde c-punten vraagt de betreffende afdeling krediet aan bij de gemeenteraad. De te besteden uren van de vakafdelingen komen ten laste van het reguliere budget van de afdelingen zelf.

Tijdsbalk wijkschouw

week	1	2	3	4	5	6	7	8	24
activiteit	route	aankondiging	schouw	<ul style="list-style-type: none">• abc-lijst in afdeling• uitvoering a-punten		Overleg wijkvereniging		Start uitvoering b en c punten	Bespreken stand van zaken

Stroomschema wijkschouw

Vorbereiding

Het team wijkgericht werken maakt, in overleg met de wijkverenigingen, in februari de planning voor het hele jaar van de wijkschouwen en communiceert dit naar de afdelingen en afdeling communicatie. De data worden ook op de agenda van intranet gezet.

Het team wijkgericht werken maakt, in overleg met de wijkvereniging, een draaiboek voor de wijkschouw. Dit draaiboek en de route van de wijkschouw gaat naar afdelingen, politie en Kennemer Wonen.

De woensdag voor de wijkschouw verzorgt de afdeling communicatie publicatie in de gemeentekrant en website.

Tijdens

De wijkcontactfunctionaris is verantwoordelijk voor de afwerking van het draaiboek en de route.

De vakafdelingen en bestuur van de wijkvereniging en bewoners, politie en Kennemer Wonen zijn aanwezig en doen mee aan de wijkschouw volgens het draaiboek.

Na de wijkschouw

Het team wijkgericht werken legt de gesignaleerde problemen vast in de a,b,c,-lijst. De lijst wordt doorgestuurd naar de vakafdeling en deze categoriseren de gesignaleerde problemen.

Binnen 15 dagen na de wijkschouw wordt de a,b,c,-lijst met de betreffende teamleiders/afdelingshoofden en het team wijkgericht werken besproken.

Hierna vindt binnen 14 dagen een overleg met wijkvereniging plaats over de afhandeling van de ingebrachte problemen. Hierbij zijn in principe teamleiders/afdelingshoofden aanwezig. In overleg met de wijkvereniging en afdeling communicatie wordt een communicatietraject voor de wijk afgesproken.

Binnen 14 dagen worden de korte termijn punten opgepakt door het actieteam. Deze acties worden zoveel mogelijk gecommuniceerd naar de wijk via de krant.

In oktober en maart wordt beoordeeld of alle gesignaleerde problemen zijn afgehandeld en voor die een zogenaamde c-kwalificatie een oplossing is gevonden.