Gelukkig in de buurt

Ondersteuning met vertrouwen
Nieuwe Visie Buurtgericht werken



Heerlen

Gemeente **Heerlen**

Ondersteuning met vertrouwen

De maatschappij is in de afgelopen jaren flink veranderd. Zelfredzaamheid en burgerparticipatie zijn steeds belangrijker geworden, ook in Heerlen. Met die andere tijdsgeest, verandert ook de relatie tussen overheid en inwoner. Zo'n twee decennia geleden is Heerlen daarom gestart met buurtgericht werken. We hebben in die tijd veel bereikt, samen met alle partners en initiatiefnemers in de buurten. Deze ervaring komt onder andere goed van pas bij de uitvoering van de nieuwe Omgevingswet die deels vraagt wat we in Heerlen al doen via het buurtgericht werken, namelijk onze inwoners betrekken bij ontwikkelingen die betrekking hebben op hen. Omdat ons pionierswerk de afgelopen 20 jaar ons veel geleerd heeft, is het hoog tijd voor een vernieuwde visie op buurtgericht werken in Heerlen.

De totstandkoming alleen al is een oefening die we niet solo hebben kunnen en willen doorlopen. Onze belangrijkste opdrachtgever is immers de inwoner van Heerlen. Daar werken we voor en die ondersteunen we zo goed als we kunnen. Bewonersparticipatie en buurtgericht beleid betekent dat inwoners meer (mede)verantwoordelijkheid krijgen. Veiligere en prettigere buurten maken we samen. Buurten waar het prettig wonen is, met een hechte gemeenschap en waar je met trots zegt dat hier je huis of appartement staat. Om dat mogelijk te maken en als basis voor onze nieuwe werkwijze, is deze visie opgesteld.



"Steden hebben het vermogen om voor iedereen iets te bieden, alleen wanneer ze door en voor iedereen gemaakt zijn."

"Cities have the capability of providing something for everybody, only because, and only when, they are created by everybody."

- Jane Jacobs

Jane Jacobs (1916 - 2006) een vrouwelijke schrijver en activiste die geen opleiding als stadsplanner had genoten, maar wel baanbrekende ideeën optekende over hoe steden functioneren en zich kunnen ontwikkelen. Ze zou zomaar uit Meezenbroek kunnen komen, maar is toch echt geboren in de Verenigde Staten.

de type-c razer gamingstoel zit ram chill

mijn moeder heeft een project
gekregen, ze doet het samen met die ene
die daar woont. mijn vader ook
met de man van die vrouw
die daar woont. ze doen verven.
nu moet ik óók verven.
plantenbakken.

tegen deze is die tuup met z'n scooter aangeveegd
maar als je dit doet is daar niks meer van te zien.
ik ken nu een paar van die gastjes die meedoen
in de buurt, we maken grappen dat we ons

allemaal helemaal kapot doen participeren.

je moet het wel leuk houden voor jezelf.
laatst kwam iemand van de gemeente praten.
het gaat zich erom dat wij hier
samen wat kunnen maken, snap je.
ik kan op mijn kamer blijven zitten gamen
maar dan is de zooi over een paar jaar weggerot.

zal ik je wat vertellen?
dit noem je een patentkwast, dit is buitenbeits.
volgende week is de barbecue.
kom je ook? die mensen die daar wonen
daar is het bij in de tuin achterom.
het hek staat altijd open.

mijn moeder zei laatst hoe chill die mensen zijn
die kwamen eerst nooit buiten.
ze zei dat hun zoon vintage games speelt
en dat hij vet veel weet van computers.

wist je dat in dat oude spel
age of empires 2 de *villigers* 'byldinge' zeggen.
dat betekent zogenaamd 'bouwen'.
maar dat is verzonnen taal geloof ik.
dat is niet echt.

Merlijn Huntjens,
voormalig stadsdichter Gemeente Heerlen



Gemeente **Heerlen**

Inhouds-opgave

Hoofdstuk	Pagina
Inleiding	**7**
Aanleiding	**8**
Waarom een nieuwe visie?	9
Missie Buurtgericht werken	**10**
Doelen die hierbij horen	11
Waar komen we vandaan?	**12**
Hoe zijn we te werk gegaan?	**14**
Interne & Externe Stakeholder Analyse	14
Hoofdvraag	15
Deelvragen	15
Binnen de organisatie	15
Buiten de organisatie, in de buurt	16
Uitkomsten	**19**
Hier groeien we naar toe	**22**
Onze overtuiging	23
Onze Mensen	**24**
Team buurtregie	25
Onze Middelen	**26**
Menukaart	26
Buurt in Beeld	30
Communicatie	31
Onze Processen	**32**
Intern multidisciplinair overleg	32
Meer regie voor buurtregie	32
Meer inzetten op activiteiten en de bekendheid daarvan	34
Dialoogsessies & Community Events	34
Voorwaarden	**35**
Tot slot	**36**



Inleiding

Onze bijzondere stad kent kleurrijke buurten met mooie speeltuinen, winkels, scholen en woningen, groot en klein. Vele Heerlenaren noemen die buurt of straat met trots hun thuis, ieder met eigen overtuigingen, dromen of uitdagingen. De buurt waar je werkt, elkaar ontmoet, de plek waar je kinderen naar school gaan of waar je je eerste appartement huurt. Onze mensen wonen in dynamische gemeenschappen in onze buurten. Daarom is de aandacht voor een fijne, veilige buurt met een sterke en actieve gemeenschap ons belangrijkste doel. Dat doen we niet alleen, maar dat doen we samen. Met bewoners, maatschappelijke partners en collega's.

De gemeentelijke organisatie werkt met haar buurtgerichte aanpak al jaren samen met bewoners aan gezonde en veilige buurten. Plekken waar mensen graag willen wonen. Om zo goed mogelijk in contact te zijn met bewoners is het schaalniveau van de buurt cruciaal in onze aanpak. Met investeringen in zowel de fysieke omgeving van de buurt als de bewoners waar we dagelijks voor in de weer zijn. Met deze visie schrijven we hiervoor het volgende hoofdstuk. De vorming van deze visie is een proces dat we samen met allerlei bewoners, partners en collega's binnen de organisatie hebben doorlopen. We hebben met veel mensen gepraat, er zijn netwerkbijeenkomsten met buurtstichtingen geweest en we hebben enquêtes gehouden, onder bewoners en binnen de gemeentelijke organisatie. Zo hebben meer dan 1.000 mensen hun mening gegeven over het buurtgericht werken. Dit is volgens ons de enige manier om tot een hernieuwde, toekomstbestendige en breed gedragen visie op buurtgericht werken te komen.

De visie 'Gelukkig in de Buurt' met als subtitel 'Ondersteuning met vertrouwen' ligt nu aan u voor. We vertellen u in dit visiedocument graag over ons onderzoek en de uitkomsten. Op basis daarvan lichten we toe waar we als organisatie en als stad naar toe willen groeien. Gelukkig starten we niet blanco, we mogen immers putten uit een schat aan ervaringen.
De huidige werkwijze is kritisch bekeken door de deelnemers aan onze onderzoeken en gesprekken en daaruit komt naar voren dat we al veel naar tevredenheid doen, maar dat een aantal zaken anders of beter moeten.

Vervolgens duiden we wat dit voor de organisatie betekent op het gebied van mensen, middelen en processen. Zo vormt de visie het fundament voor een uitvoeringsprogramma buurtgericht werken. Dat uitvoeringsprogramma werken we ook weer uit met partners nadat de visie is vastgesteld. We zetten stap voor stap en kunnen zo bijstellen als de maatschappij daarom vraagt. De samenleving vraagt om een participatieve overheid die ondersteuning biedt, met vertrouwen en ruimte voor maatwerk in buurten. Wij zijn ervan overtuigd dat dat alleen kan op basis van regelmatige in gesprekken met onze bewoners, maatschappelijke partners en collega's. We wensen u veel leesplezier!



Aanleiding

De basis van het buurtgericht werken moet stevig en op orde zijn. Om te komen tot een aanpak die aansluit bij de huidige behoefte in de buurt, die past bij de ambities en taken van de gemeente én die ruimte biedt voor flexibiliteit in de toekomst, is een nieuwe visie nodig. Deze visie geeft antwoord op wat de gemeente, bewoners en partners in de stad belangrijk en wenselijk vinden. Daar waar dat mogelijk is, werken initiatiefnemers en gemeente straks in partnerschap samen. Wij stimuleren initiatieven uit de samenleving, ondersteunen mensen die goede ideeën hebben en betrekken bewoners bij onze eigen plannen. Zo kunnen we als gemeente onze taken beter uitvoeren, onze inwoners beter van dienst zijn en een waardevolle bijdrage leveren in de buurten.

De visie biedt een transparante en eenduidige fundering voor de verdere plannen voor onze buurten. Deze buurtgerichte aanpak moet uiteindelijk leiden tot prettige buurten met een sterke gemeenschap aan de basis. Een basis waarin we samen werken en middelen beschikbaar maken om te kunnen zorgen voor een veilige, leefbare buurt waar het fijn wonen en werken is. Met de bestaande aanpak is de afgelopen jaren al veel geleerd en gedaan en er zijn waardevolle contacten in buurten ontstaan. Een gemeenschappelijk fundament ontbreekt echter nog. Bovendien vraagt de huidige tijdsgeest een bredere integrale werkwijze waarbij we nog volwaardiger kunnen samenwerken met bewoners, met voldoende ondersteuning en maatwerk daar waar nodig.



Waarom een nieuwe visie?

Dat concluderen we onder andere op basis van enkele ontwikkelingen:

1. De maatschappij ontwikkelt zich in een rap tempo, met vele veranderingen in de samenleving ten gevolg. Dit geldt natuurlijk ook voor onze buurten in Heerlen. De interactie en de verwachting tussen gemeenten en bewoners, is veranderd. We zijn op een aantal gebieden naar een samenwerkende relatie gegroeid waarin we meer ruimte willen bieden aan initiatieven voor onze buurten. Dat vraagt om een aanpak, waarin wederzijds vertrouwen, betrokkenheid en praktische ondersteuning centraal staan.
2. In onze visie op de openbare ruimte, eerder opgetekend in de ‘Noodzakelijke Buitenkans’, koos de Raad al jaren geleden voor een verregaande samenwerking met de buurt bij het onderhouden van de openbare ruimte in Heerlen. Ook op allerlei andere gebieden heeft de gemeente al een basis voor onze stad neergelegd, bijvoorbeeld ten aanzien van de fysieke leefomgeving, het onderwijs, de economie, de zorg, etc.
3. Wij hebben volop gewerkt aan innovaties en nieuwe werkmethoden op gebied van buurtgericht werken. Denk bijvoorbeeld aan initiatieven als Gebrookerbos, Buurthelden, Bewoners Maken Parkstad en Heerlens Heitje. Daar hebben we als organisatie veel van geleerd. Deze lessen willen we een plek geven in onze nieuwe menukaart. Daarover vertellen we u later in deze visie.
4. De huidige maatschappij kent veel uitdagingen en veel van onze bewoners hebben het niet gemakkelijk in een tijd van hoge gasprijzen, dure boodschappen en onzekerheid over de toekomst. Juist in een tijd zoals deze, waarin het vertrouwen in de overheid laag is, is het heel belangrijk om te weten wat er leeft in de buurten, om zichtbaar en aanspreekbaar te zijn. De signaalfunctie van buurtregie is dus van cruciaal belang. Het is goed om deze signaalfunctie te benoemen. Om deze signalen vervolgens voortvarend op te kunnen pakken, is meer nodig dan wat nu op basis van de bestaande visie en regelingen mogelijk is.
5. Met de invoering van de nieuwe Omgevingswet implementeert Den Haag een versimpeling van regels. Deze wet legt meer zeggenschap en invloed neer bij bewoners.

Heerlen

Missie Buurtgericht werken



Aan de basis van onze nieuwe visie ligt een missie. Deze missie is het bestaansrecht waaruit buurtgericht werken zo'n 20 jaar geleden ontstaan is en die nog steeds aangeeft waar we voor staan:

Een prettige, veilige en leefbare sfeer in onze buurten en de stad, waarbij iedere bewoner naar vermogen mee kan doen.

Buurten zijn sociale stelsels die in opbouw en samenstelling constant veranderen. Buurtgericht werken helpt bewoners bij het vinden van de aanpassingen die nodig zijn om de buurt als sociaal systeem, als gemeenschap zo goed mogelijk te laten functioneren. Wij stimuleren en ondersteunen initiatieven in de buurt. Het Buurtgericht werken luistert, verbindt en regisseert waar nodig, in de buurten en binnen de gemeentelijke organisatie. Samen met bewoners en partners in de buurten werken we aan buurten waar het prettig wonen en werken is. Nieuwe plannen die bewoners raken, worden in een vroeg stadium met hen besproken, zodat zij niet met verrassingen geconfronteerd worden. We denken mee waar dat kan en zijn duidelijk waar iets niet kan. Daarbij gaan we er zoveel mogelijk vanuit dat het glas halfvol is en dat de bewoner meestal zelf weet waar de kraan is. Als niet, dan wijzen we de weg.



Doelen die hierbij horen

1. Versterken sociale cohesie
2. Verhogen sociale veiligheid
3. Bouwen aan onderlinge relaties
4. Stimuleren en verbinden van meer activiteiten in de buurt
5. Versterken van buurtidentiteit
6. Ondersteunen van vrijwilligers in de wijk
7. Een goede communicatie met bewoners
8. Buurtinitiatieven ondersteunen

Heerlen

Waar komen we vandaan?

Het is goed om te weten waar we als gemeente vandaan komen, vandaar kort deze toelichting. We komen namelijk uit een tijd waarin de gemeente bepaalde en betaalde wat de stad nodig had en taken naar zich toe trok. Bewoners werden weinig betrokken bij plannen van de overheid. Daar wilde de gemeente Heerlen twintig jaar geleden verandering in brengen. Het is nou net die beslissing, die geleid heeft tot het ontstaan van buurtgericht werken.

Sinds dat pionieren is de maatschappij flink veranderd en ook de gemeente is niet meer dezelfde als toen. Voorheen organiseerde de gemeente en hielp de bewoner daarbij, daar komt de term ‘burgerparticipatie vandaan. Inmiddels liggen de kaarten er anders bij en werken we op een aantal terreinen steeds meer samen met onze bewoners en initiatiefnemers. Hier en daar groeien we zelfs toe naar ‘over-heidsparticipatie’, waarbij de gemeente mee gaat doen met bewoners en nog steeds zorgt voor een goede basis die op orde is.
In de afgelopen jaren heeft de stad veel bewonersinitiatieven mogen verwelkomen. Van bewoners, organisaties, verenigingen en ondernemers betrokken bij hun buurt. Samen hebben we mogen bouwen aan een stabiele basis in de 21 buurten die we in Heerlen kennen. We hebben gebouwd aan netwerken en geïnvesteerd in contact met onze bewoners en initiatiefnemers die zich inzetten voor onze stad en de buurten. Via buurtacties en buurtdeals worden buurten ondersteund, honderden buurthelden en buurtvrienden zetten zich in voor een schone en leefbare buurt. Communicatie en ondersteuning daarin heeft een vaste plek gekregen onder de noemer ‘Samen in de buurt’. Ook innovatie zijn we niet uit de weg gegaan. Al deze ervaringen smaken naar meer. Alle ervaringen en lessen hiervan nemen we mee naar de toekomst en vinden dus ook hun plek in de nieuwe visie.
Zo proberen we het buurtgericht werken steviger op de kaart te zetten en nog meer initiatiefnemers te vinden die activiteiten voor hun buurt en stad willen organiseren.

Stadsdeel-wethouders

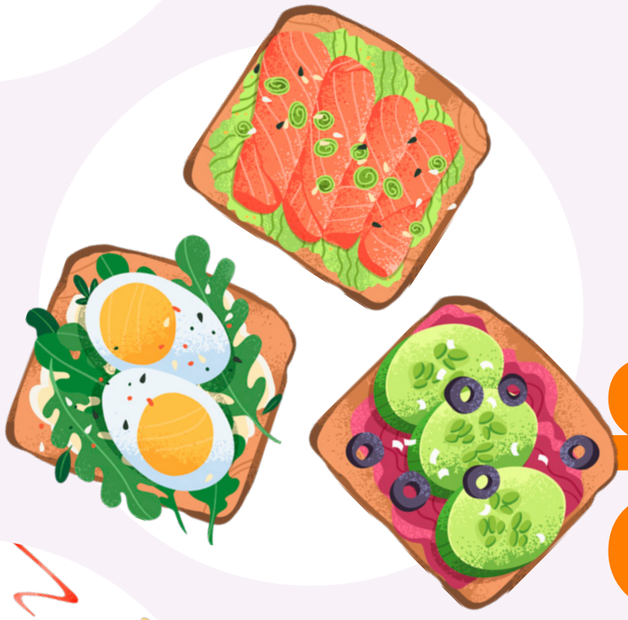
Heerlen heeft vier stadsdeelwethouders. Zij kennen de stad goed, maar hun stadsdeel en de buurten die daarin liggen nog beter. Zij komen op voor hun stadsdeel, denken mee over ontwikkelingen die het stadsdeel betreffen en zijn aanwezig bij belangrijke momenten in hun buurten.

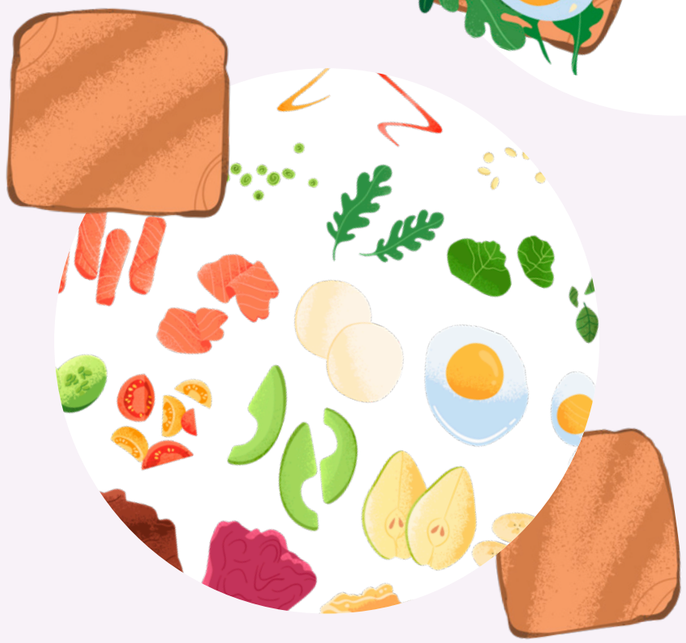




Vroeger, Heden, Toekomst.

Vroeger was het eten wat de pot schaft, daarna was er wat meer keuze. Het basismenu is al op orde. Straks bepaalt de buurt zelf mee wat er gegeten wordt. Dit doet de buurt aan de hand van een menukaart, waarover later meer.





Heerlen

Hoe zijn we te werk gegaan?

We deelden het al op de titelpagina, een nieuwe visie ontwikkelen is een proces dat je niet alleen doorloopt. Ons vertrekpunt is de buurt zelf geweest. Onze bewoners hebben laten zien dat ze heel goed weten wat hun buurt, organisatie of vereniging nodig heeft. Om die behoeften en ideeën te kunnen peilen, is er onderzoek gedaan naar de rollen en verwachtingen ten aanzien van buurtgericht werken. Zo'n oefening hebben we ook binnen de gemeentelijke organisatie uitgevoerd. Het resultaat waren waardevolle gesprekken met bewoners, collega's en maatschappelijke partners in de wijk. Zij stelden kritische vragen, deelden aandachtspunten en hebben ons blikveld kunnen vergroten. Een kort overzicht van de stappen in dit proces.

Interne & Externe Stakeholder Analyse

We zijn begonnen met het opstellen van een overzicht van interne en externe stakeholders. De betrokkenen zijn vervolgens benaderd voor een gesprek over hun ervaringen met het buurtgericht werken, de behoeften in hun eigen werk en/of de buurt en de knelpunten waar men nu tegenaan loopt. Dit hebben we zowel binnen als buiten de organisatie gedaan. We hebben daarbij enkele vragen behandeld en de antwoorden daarop vormden ons vertrekpunt voor de ontwikkeling van de nieuwe visie. Gedurende dit proces hebben we het voort-schrijdende inzicht online gedeeld met alle participanten. Het proces is hierbij minstens zo belangrijk als de uitkomst. Gaandeweg hebben we de voorlopige uitkomsten getoetst bij de deelnemers.



Hoofdvraag

Hoe kunnen buurten zo optimaal mogelijk gericht werken aan hun buurt?

Deelvragen

- Hoe toekomstbestendig is het huidige proces van buurtgericht werken?
- Wat wil de Heerlens gemeenschap? Wat willen de buurten?
- Hoe kan de gemeentelijke organisatie het beste hierin ondersteunen?
- Hoe kan de verbinding worden versterkt tussen stakeholders in de buurt?
- Hoe kunnen de talrijke (bestaande) initiatieven in buurten in beeld gebracht worden?
- Hoe ziet een optimale samenwerkingsvorm uit tussen bewoners, maar ook tussen buurten?
- Hoe kan het overzicht van alle interacties binnen buurten worden vergroot?

Binnen de organisatie

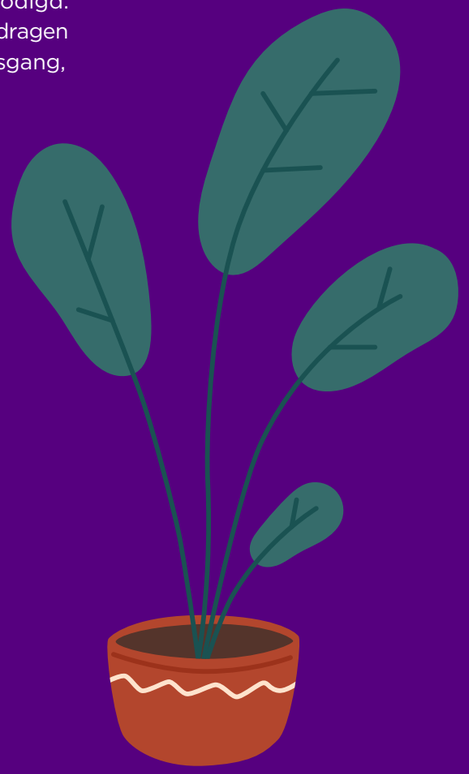
Om tot een visie te kunnen komen, is er een projectteam gevormd dat bestaat uit vertegenwoordigers van de gemeente (team buurtregie, management en directie), leden van diverse buurtorganisaties en initiatiefnemers uit de buurten. Dit project-team besprak de eerste contouren van de visievorming, evenals het proces om tot een gedragen visie te komen. Het team buurtregie met haar jarenlange ervaring op gebied van participatie heeft nagedacht over de gewenste inrichting van het team, de uitdagingen in de maatschappij, knelpunten en kansen en de kwaliteiten en randvoorwaarden die nodig zijn om buurtgericht te kunnen werken. Wij hebben eerdere onderzoeken bij andere gemeenten er op nageslagen en een meta-analyse gemaakt van bewonerswensen ten aanzien van gemeenten. Natuurlijk hebben we de succesvolle ervaringen van bestaande bewonersgerichte fondsen en methoden geanalyseerd. Denk aan Gebrookerbos, Frisse Wind, Bewoners Maken Parkstad en het Heerlens Heitje.



Buiten de organisatie, in de buurt

- Allereerst een analyse van alle stakeholders in buurten, uitgevoerd in samenwerking met team buurtregie.
- Er is gesproken met de Adviesraad MO en zij hebben deelgenomen aan een netwerkbijeenkomst.
- Enquête onder zowel buurtorganisaties als het ‘TipHeerlen’ panel om een beeld te krijgen over samenwerkingen in buurten. TipHeerlen is een raadgevend burgerpanel in de gemeente Heerlen waar alle inwoners van 16 jaar en ouder aan deel kunnen nemen.
- Enquête onder welzijnsmedewerkers betrokken bij het buurtgericht werken, om hun perspectief én positie ten aanzien van buurtgericht werken in beeld te brengen.
- Het bevragen van inwoners in hun eigen woonomgeving over hun kijk op hun buurt en haar activiteiten. Tevens zijn hier inwoners geworven voor de buurtmonitor.
- Diverse netwerkbijeenkomsten[1, 2]
- Bevragen van collega’s bij andere organisaties naar hun ideeën over buurtgericht werken.

In totaal hebben meer dan 1000 personen hun bijdrage geleverd. Deze uitkomsten zijn dan nog eens getoetst tijdens bijeenkomsten waarbij een selectie van alle deelnemende organisaties, bewoners en partners voor zijn uitgenodigd. Op deze manier weten we zeker dat de visie breed gedragen wordt onder de betrokkenen. Een behoorlijke procesgang, maar essentieel en erg leerzaam.





1. https://c.spotler.com/ct/m5/k1/CJHIcX5cuhiXwHTqGJCRbmP5kDpk-ao8HYS76CTdwPlc44g9S2-3CU5noTqTq1Mb/v97QwFKSAAUDv4D
2. https://www.youtube.com/watch?v=a1iaoA0FWRs



Uitkomsten

Zo vormen de belangrijkste uitkomsten van ons onderzoek richtlijnen voor de nieuwe visie, inclusief impact op de gemeentelijke organisatie. Een organisatie die steeds meer van buiten naar binnen werkt.

We danken iedereen die aan de visievorming heeft bijgedragen. Elke bijdrage is op een manier van waarde geweest. We delen de volgende dertien uitkomsten van onze onderzoeken graag met u in deze visie, waarbij we ons er bewust van zijn dat we niet alles tegelijk kunnen oppakken. De doorontwikkeling van buurtgericht werken is een proces dat tijd nodig heeft en met de visievorming zetten wij een eerste stap.

1. Er wordt nog te veel van binnen naar buiten geredeneerd. Soms kan dat niet anders omdat er bijvoorbeeld wettelijke grondslagen zijn die de gemeente gebieden om zaken op een bepaalde manier aan te pakken. Waar dat wel mogelijk is, moet de gemeenschap het vertrekpunt zijn. De vraag zou in dat geval meer moeten zijn: hoe maken we het proces en de aanpak dienstbaarder aan de initiatieven en behoeften uit de buurt?
   #vraaggericht **#buurtcentraal**

2. Ondersteun daar waar goede initiatieven worden opgezet in denk- en doen-vermogen. Denk aan hulp bij het opstellen van een plan, ondersteuning in de uitvoering, communicatie of samenwerking in beheer.
   #praktisch **#meerdoenminderkletsen** **#ondersteunen**

3. Houd rekening met de beschikbare tijd en inzet van bewoners. Zij zetten zich in hun vrije tijd in voor de wijk, dat is een andere capaciteit dan de full time inzet van onze buurt professionals. Inzet van bewoners kan nu eenmaal beperkt, grilliger, of van een andere snelheid zijn. Sommige bewoners hebben geen tijd voor samenwerking, maar zijn wel bereid om problemen of uitdagingen te melden. Zelfs een klacht komt voort uit betrokkenheid. Waardeer alle vormen van buurtbetrokkenheid en richt de aanpak daarop in.
   #begrip **#flexibiliteit** **#inzet**

4. Het vinden en enthousiasmeren van bewoners die bereid zijn tijd in de buurt te steken, blijft een aandachtspunt. Mensen committeren zich minder snel aan langdurige projecten of activiteiten. Lange of onduidelijke processen, al dan niet opgeworpen door gemeentelijke inmenging zijn hiervoor funest. Enthousiasmeer bewoners en stimuleer nieuwe activiteiten. Ook als deze klein zijn. Help om nieuwe

Heerlen

vrijwilligers en initiatiefnemers te vinden die zich structureel of eenmalig willen inzetten voor hun buurt. Elke vorm van inzet mag gewaardeerd en ondersteund worden. Er is op dit moment een voorzichtig enthousiasme te proeven vanuit buurten, over de manier van samenwerking. Houd dat vast en bouw dat uit naar andere bewoners en buurten. Buurt-organisaties, bestaande initiatieven en buurtvrijwilligers kunnen daar een goede ambassadeursrol vervullen en eerste contact zijn. Bestaande initiatieven en vrijwilligers kunnen daar een goede voorbeeldrol in vervullen. In feite zijn zij al zichtbaar, vindbaar en vormen zo al een soort van “participatie -fundering” in de buurt.

#waardering **#enthousiasme** **#buurtverbeteraar** **#inspiratie**

5. De veelvoud aan regels en wetgeving, bijvoorbeeld over vergunningen, onroerend goed en de rollen en taken van de gemeente, kan complex zijn. Neem de burgers mee in ontwikkelingen die hen raken en leg dingen op een een-voudige wijze uit, zodat mensen weten waar ze aan toe zijn. Werk aan heldere verwachtingen over wat er kan en wat er niet kan. Zoek samen naar kansen en probeer daar waar mogelijk samen met de buurt zaken voor elkaar te krijgen.

   #rolverdeling **#opencommunicatie** **#duidelijkheid** **#verwachtingsmanagement**

6. Communiceer tijdig en veelvuldig over alle ontwikkelingen gedurende een proces. Zorg voor een transparante manier van communiceren tussen alle stakeholders of deelnemers aan een proces. Kies daar waar mogelijk bij voorkeur voor een werkwijze waarbij de afstemming op een participatieve manier vormgegeven kan worden. Iedereen moet een-voudig met elkaar kunnen communiceren. Waar de regie ligt hangt af van het thema en eventuele wettelijke kaders. Bij voorkeur worden dingen in gezamenlijkheid opgepakt.

   #communicatie **#participatie** **#laagdrempelig** **#kennisdeling**

7. In de buurten zijn veel vrijwilligers actief die zich vaak al jaren inzetten voor onze stad, bijvoorbeeld binnen het groeiend aantal buurtinitiatieven, als buurtheld of buurtvriend, binnen een buurtorganisatie of binnen een van de vele andere verenigingen. Ook zijn er initiatiefnemers die geen deel uitmaken van een bestaande organisatie. Deze sleutelpersonen hebben een maatschappelijke waarde voor een buurt. Respecteer sociale netwerken en sleutelpersonen daar-binnen en geef gepaste aandacht aan hun initiatieven.

   #ondersteunen **#profileren** **#doorontwikkelen** **#sleutelfiguren** **#informelenetwerken** **#wijktoppers**

8. Maak een zo compleet mogelijk, openbaar toegankelijk overzicht van alle initiatieven in buurten en zorg dat dit eenvoudig bij te houden is. Vanuit het overzicht kunnen nieuwe samenwerkingen ontstaan. Draag de trots van alle bijzondere initiatieven uit, ongeacht wie de initiatiefnemer is. Inspireer zo andere bewoners om mee te doen of om nieuwe activiteiten op te zetten.

   #communicatie **#transparantie** **#participatie** **#metenisweten** **#kennisdeling**

9. De relatie tussen de gemeente en de gemeenschap is heel belangrijk. Luister daarom naar behoeften, ondersteun initiatieven en manage verwachtingen. Ondersteun bewoners en partners daar waar mogelijk op een passende wijze. Dit kan maatwerk betekenen. Bouw aan een duurzame relatie die toekomstbestendig is.

   #vraaggericht **#relatiegedreven**

10. Het netwerk van maatschappelijke partners, actieve bewoners en ondernemers, projecten en fondsen is waardevol, zeker gelet op de uitdagingen in de buurten. Onderhoud deze netwerken, waardeer hun inzet en sta open voor nieuwe deelnemers.

    #gemeenschap **#collega’s** **#netwerken** **#samenwerking**

11. Zorg voor bekwame ambtenaren in de voorhoede van het contact met de buurt. Zorg ervoor dat ze, waar mogelijk en wenselijk, vraaggericht werken. De vraag van de buurt is daarbij het vertrekpunt. Geef ze daarom ook intern de ruimte en mogelijkheden om de flexibiliteit en daadkracht te laten zien waar buurten om vragen. Dit waren vaak de succesfactoren van de bewonersfondsen en methoden die Heerlen rijk is.

    #vraaggericht **#relatiegedreven** **#bekwaam**

12. Niet elke buurt of elk initiatief is hetzelfde. Zorg dat ook hier ruimte is voor differentiatie op basis van behoefte bij de buurt of het initiatief. Het doel en dus de wijze van ondersteuning kan behoorlijk verschillen, afhankelijk van beschikbare tijd en ervaring van bewoners of het type initiatief. Het huidige palet aan mogelijkheden moet ruimer worden en beter passen bij de behoefte en nieuwe netwerken.

    #maatwerk **#differentiatie** **#begrip**

13. Het is belangrijk dat de gehele gemeenschap, inclusief onze partners, de kans krijgt om deel te nemen aan buurtgericht werken en betrokken wordt bij de totstandkoming en doorontwikkeling van de werkwijze.

    #opennetwerk **#enthousiast** **#koppelbaas** **#inclusie**



Hier groeien we naar toe

De vraag uit de buurten vertalen wij naar een aangescherpte overtuiging. Met die overtuiging formuleren we vervolgens onze visie. Dit kan hier en daar om aanpassingen binnen de organisatie vragen, want het nieuwe buurtgericht werken, waarbij we nog nadrukkelijker van buiten naar binnen gaan werken, heeft impact op **mensen**, **middelen** en **processen**.







Onze overtuiging

1. We zetten graag in op een groei van het aantal activiteiten. Nieuwe ideeën zijn daarom altijd welkom. Als iemand zich meldt met een goed idee, kijken wij of we dit idee willen en kunnen ondersteunen met geld en/of denkkracht.

2. Zowel bewoner als maatschappelijk partner of ambtenaar, wij hebben hetzelfde doel. Wij wensen allen een prettige, veilige buurt waar mensen graag wonen, spelen, of simpelweg graag zijn. De manier om daar samen te komen, moet wel meer op elkaar afgestemd worden en met elkaar besproken worden.

3. Wij zien allerhande betrokkenheid van bewoners in buurten. Soms prille initiatieven, maar dikwijls ook zeer sterk georganiseerde initiatieven, op tal van thema's. Onze rol hierbij moet variabel kunnen zijn, van kartrekker tot ondersteuner. Of zelfs enthousiaste toeschouwer. Soms zijn we in de lead, soms niet.

4. We hebben de overtuiging dat het merendeel van onze bewoners een positieve bijdrage wilt leveren in de buurt en laten mogelijke negatieve krachten niet de norm bepalen voor de bewoners die wél een positieve bijdrage willen leveren.

5. Wij luisteren naar bewoners, brengen samen behoeften en kansen in kaart en onderhouden onze relaties. Hierbij hebben we het besef dat elke relatie uitdagingen en fases kent, waarbij transparante communicatie ons helpt in de navigatie langs kansen, uitdagingen en onverwachte ontwikkelingen.

Heerlen

Onze Mensen

Net zoals we onze bewoners serieus nemen, doen we dat ook met onze medewerkers die binnen het buurtgericht werken met onze bewoners mogen werken. Daarom kort een profielschets van de eigenschappen waar ons team aan moet voldoen.



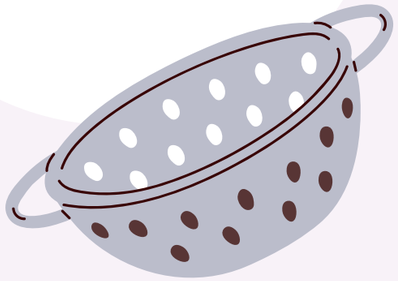
Team buurtregie

1. Werkt graag met de bewoners van Heerlen.
2. Realiseert zich dat de buurt het primaire kantoor is en is daarom veel daar te vinden.
3. Is nieuwsgierig en onderzoekt wat bewoners bezig houdt.
4. Is resultaatgericht en werkt pro-actief mee aan prettige, veilige en leefbare buurten.
5. Kan goed samenwerken met bewoners en andere stakeholders en weet ze te enthousiasmeren om samen tijd en moeite in de buurt te steken.
6. Weet dat een goede verstandhouding met formele en informele sleutelfiguren de basis is om met vertrouwen aan de buurt te werken, ook wanneer iets tegen zit.
7. Is in staat om de vraag of klacht vanuit een buurt op een praktische manier en participatief te vertalen naar een oplossing.
8. Is communicatief zeer vaardig en kan dus ook bij tegenslagen in het proces de verwachtingen van de bewoners of andere partners goed managen.
9. Leunt hiervoor op de bestaande diensten die gebundeld zijn in een menukaart voor de buurt, of weet samen nieuwe oplossingen te ontwikkelen.
10. Denkt vroeg in het proces mee met collega's als het gaat om beleids- en planontwikkelingen die bewoners en buurten raken.
11. Kan collega's in de organisatie makkelijk vinden en een beroep op ze doen.
12. Begrijpt de dagelijkse uitdagingen van onze inwoners en respecteert bijdragen in alle soorten en maten.
13. Kan successen vieren met alle betrokkenen en benoemt uitdagingen om die samen aan te gaan.

#resultaatgericht **#relatiegedreven** **#enthousiast** **#inclusie** **#gemeenschap** **#communicatie** **#verwachtingsmanagement** **#collega's**

Heerlen

Onze Middelen



De gemeente wil graag een waardevolle bijdrage leveren in onze buurten. Dat doen we onder andere via het buurtgericht werken. Om de juiste dingen voor een buurt te kunnen doen, hebben we slimme en sterke middelen nodig die passen bij deze tijd. Om dat voor elkaar te krijgen gaan wij een aantal dingen anders doen, uitbreiden of verbeteren. Dit doen we door middel van onze nieuwe ‘menukaart’.

Menukaart

We willen initiatiefnemers stimuleren om meer activiteiten te organiseren voor de buurt. Dit vraagt deels om een andere aanpak, bv. ten aanzien van subsidieregels. De nieuwe menukaart biedt meer flexibiliteit dan het huidige beleid toelaat en stimuleert initiatiefnemers om met nieuwe ideeën te komen. Deze mogen buurtoverstijgend zijn.

De nieuwe menukaart is een eenvoudig en praktisch overzicht van mogelijkheden waar bewoners direct iets mee kunnen. Samengevat in ’gerechten’ en gebaseerd op onze ervaring en die van onze collega’s van andere methoden en fondsen.



1. **Buurtplan of Projectplan:** We willen initiatiefnemers zo veel mogelijk stimuleren om met nieuwe ideeën te komen voor hun buurt of stadsdeel. Dat kan van alles zijn, van samen een buurtfeest organiseren of een perk onderhouden tot een activiteit met een school in de buurt. Deze initiatieven vragen om maatwerk wat betreft benodigd budget en ondersteuning vanuit de gemeente of een netwerk. Daarom maken we toegang tot deze middelen zo eenvoudig mogelijk. In de nieuwe werkwijze gaan we mensen die met een goed idee aankloppen beter ondersteunen met geld en/of denkkracht. Ook gaan we helpen bij het opstellen van een projectplan of een buurtplan. Zoals de naam ongetwijfeld doet vermoeden, schetst een buurtplan de plannen van de buurt over een langere periode. Een projectplan doet dit op kleinere schaal, bij een project en is vaak incidenteel van aard. De buurtregisseurs ondersteunen bij het opstellen van deze plannen. Enkele richtlijnen voor deze werkwijze:
   - *Bewoners moeten weten hoe ze financiering en ondersteuning kunnen aanvragen.*
   - *Het format hiervoor moet eenvoudig maar compleet zijn en deelname aanmoedigen.*
   - *De spelregels moeten transparant, redelijk en vooraf duidelijk zijn.*
   - *Buurtregisseurs ondersteunen pro actief in de totstandkoming van een plan en weten hier relevante partners voor te mobiliseren.*
   - *Bij buurtdeals (fysieke projecten) blijft ‘t motto, alleen een deal als je zelf meedoet.*
   - *Bij buurtacties gaat het om verbinden en samenwerken in de buurt, of om een initiatief op gebied van leefbaarheid en veiligheid.*

2. **Subsidie van buurtorganisaties en stadsdeelorganisaties**
   Op dit moment werken we met subsidieregelingen voor buurtorganisaties en buurtinitiatieven. We willen een subsidieregeling ontwikkelen die initiatiefnemers zo veel mogelijk stimuleert om activiteiten op te zetten voor hun buurt. Deze activiteiten mogen ook buurtoverstijgend zijn en op stadsdeelniveau worden opgezet. De huidige sterke focus op subsidieregelingen uitsluitend voor buurtorganisaties past niet meer bij deze tijd. Iedereen mag een goed idee indienen. Men kan straks niet alleen op buurtniveau, maar ook op stadsdeelniveau beter gaan acteren. Daarom komt er een nieuwe beleidsregel die duidelijke kaders biedt en betere keuzemogelijkheden geeft aan initiatiefnemers in onze buurten en stadsdelen. De focus ligt straks meer op de activiteiten zelf. We zijn daarin heel helder over welke voorwaarden we stellen aan nieuwe plannen en initiatiefnemers.
   Samen met onze stakeholders in de buurten gaan we de nieuwe subsidieregels vorm geven.

3. **Communicatie ondersteuning**
   Weten wat er speelt en de context van een vraag kunnen begrijpen is belangrijk. Daarom is het hartstikke belangrijk om regelmatig in gesprek te kunnen gaan met onze bewoners en partners in de buurten. Daarom gaan we naast onze vaste communicatie “#samenindebuurt” een communicatieagenda opstellen waarin onder andere de twee netwerkbijeenkomsten en bredere dialoogsessies geagendeerd zijn. Alles dat we kunnen doen om bewoners te ondersteunen in de communicatiebehoeften van hun initiatief, doen we. Dat is dus niet beperkt tot enkel de ondersteuning in het vinden van vrijwilligers in de buurt.

4. **Buurthelden & Buurtvrienden**
   Heerlen heeft al meer dan 700 buurthelden of buurtvrienden en dit aantal stijgt nog steeds. Zij zetten zich in voor een schone buurt en doen vrijwillig mee aan opruimacties. Wij blijven aandacht schenken aan het werven van nieuwe leden en het actief houden van de bestaande groep. Samen helpen deze groepen ons bij het schoonhouden van de buurt en het op peil houden van de leefbaarheid. Daarnaast zullen we actiever een koppeling proberen te maken tussen deze groepjes en initiatiefnemers in de verschillende buurten. We willen de buurthelden en buurtvrienden bovendien straks meer betrekken bij andere activiteiten en initiatiefnemers in de buurt.

5. ’t Heerlens Heitje.

’t Heerlens Heitje is een mooi voorbeeld van een vernieuwend project waarin vrijwilligers zich inzetten voor onze stad en hun inzet beloond zien met een digitaal muntje dat besteed kan worden bij een aantal Heerlense ondernemers. We nemen ’t Heitje straks structureel mee in de aanpak van het buurtgericht werken. We zetten het in om klusjes in de buurt uit te zetten en vrijwilligers te bedanken.

Staat een ‘gerecht’ nog niet op het menu en is er iets anders nodig om te kunnen voldoen aan de vraag van de buurt? Dan moet een buurtregisseur de ruimte hebben om op maat iets te kunnen ontwikkelen, in co-creatie met bewoners en met partners uit het veld. Kan die oplossing ook een vraag uit andere buurten beantwoorden, dan nemen we dat op in het menu en communiceren we deze toevoeging naar alle buurten. Nieuwe mogelijkheden zoals bijvoorbeeld een burger-begroting kosten tijd en vragen om een zorgvuldige voorbereiding. Deelnemers aan onze onderzoeken geven aan open te staan voor dit soort nieuwe ideeën, dus daar liggen kansen op een verdere ontwikkeling van het buurtgericht werken. Hier gaan we daarom de komende jaren samen met onze partners in de buurt aan bouwen.

#vraaggericht **#ondersteunen** **#doorontwikkelen** **#participatie** **#gemeenschap** **#samenindebuurt**

OUDE MENUKAART

SUBSIDIES VOOR BUURTORGANISATIES

~

BUURTNIVEAU

~

REGELINGEN VOOR SUBSIDIES BGW MET VERSCHILLENDE "INGANGEN"

~

COMMUNICATIE VIA #SAMENINDEBUURTHEERLEN

~

BUURTHELDEN EN BUURTVRIENDEN HOUDEN ONZE BUURTEN SCHOON.

~

'T HEITJE IS EEN TIJDELIJK EN LOSSTAAND PROJECT

~

SUBSIDIE BUURTDEALS, BUURTACTIE, BUURTVEILIGHEID

~

IEDEREEN MAG EEN INITIATIEF INDIENEN

Nieuwe menukaart



- Subsidie voor buurt- (nieuwe stijl) & stadsdeelorganisaties.
- Buurtniveau en stadsdeelniveau.
- Eenvoudige regelingen en 1 loket voor subsidies die betrekking hebben op de buurt of het stadsdeel.
- Naast de huidige communicatiemiddelen gaan we een communicatieagenda opstellen met daarin ruimte voor onder andere netwerkbijeenkomsten, dialoogsessies, nieuwsbrieven, etc.
- Buurthelden en buurtvrienden zijn ook actief in andere activiteiten en projecten.
- ’t Heitje wordt structureel onderdeel van het buurtgericht werken.
- Subsidie buurtinitiatief.
- Iedereen mag een initiatief indienen .



Buurt in Beeld

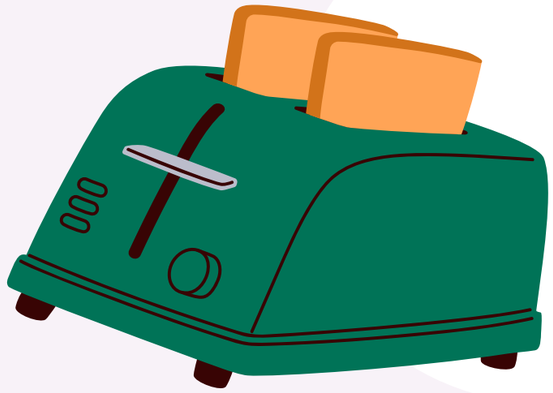
Medewerkers van team buurtregie moeten niet alleen goed met elkaar kunnen samenwerken, maar ook met collega's èn met de buurt. Een eenvoudig overzicht van alle activiteiten en initiatieven in de buurten is cruciaal voor het interne en externe procesmanagement. De taken van team buurtregie moeten goed ondersteund worden met een compleet en slim overzicht. Dit moet aan de volgende eigenschappen voldoen.

Externe wensen

- Eenvoudig in gebruik, krachtig in functie.
- Overzicht van alle nieuwe, bestaande en afgeronde buurtactiviteiten en initiatieven.
- Per initiatief de meest kernachtige informatie helder gepresenteerd (contactpersonen, vraag/klacht omschrijving, status, gekoppelde buurtregisseur etc).
- Mogelijkheid om initiatieven kenbaar te maken, knelpunten aan te geven en ondersteuning aan te vragen.
- Een publieke kant die rekening houdt met behoefte van de bewoners en een private kant voor de interne wensen rondom procesmanagement en samenwerking met collega's binnen en buiten de organisatie.
- Helderheid over beschikbare en reeds bestede budgetten, al dan niet gegroepeerd per buurt.
- Eenvoudige manier om met team buurtregie én collega's van andere fondsen een afspraak te maken.
- Makkelijke manier om participatieve taken in de openbare ruimte te vinden en uit te voeren.

Interne wensen

- Inhoudelijke vraag/klacht vanuit buurt.
- Andere betrokkenen gekoppeld aan de vraag of het initiatief.
- Volgsysteem van eerste contact moment tot afhandeling/oplevering.
- Onderscheid tussen incidenteel of structureel karakter.
- Eventueel koppeling aan gemaakt buurtplan of projectplan.
- Overzichten op buurtniveau.
- Mogelijkheid om procesgang en contactmomenten te documenteren.
- Zichtbaar maken van effecten van het initiatief in de buurt.



Uiteindelijk zou zo'n overzicht moeten kunnen doorgroeien op basis van gebruik door bewoners, partners en medewerkers. Maar hierin is de vraag vanuit de gebruikers, zowel intern als extern, leidend. Met een dergelijk overzicht kan zowel inhoudelijk, als procesmatig bijgestuurd worden en de samenwerking binnen de buurt verbeteren. Zeker wanneer we op basis van deze informatie en de ervaringen van de buurtregisseurs onderzoek kunnen doen op het gebied van effectiviteit, en impact in de buurt.

#praktisch **#transparant** **#opencommunicatie** **#kennisdeling** **#meteniswetenschap** **#netwerken**

Communicatie

Om de functie van team buurtregie extern goed onder de aandacht te brengen zal er een bewonersgerichte, doeltreffende communicatiestrategie opgesteld moeten worden. Bewoners en initiatiefnemers moeten weten waar ze kunnen aankloppen met goede ideeën, knelpunten en verzoeken voor ondersteuning. En wie ze dan komt ondersteunen natuurlijk. De relatie met de buurtregisseurs is immers enorm belangrijk. De strategie moet voldoen aan de volgende eisen:



- Het beschrijft een gebruik van verschillende kanalen, inclusief sociale media om een zo breed mogelijk publiek te bereiken.
- Het schrijft in eenvoudige taal en maakt zoveel mogelijk gebruik van beeldende communicatievormen.
- De strategie meet de effectiviteit van de verschillende kanalen en past deze indien nodig aan voor het bereiken van andere doelgroepen.
- Het legt helder onze nieuwe werkwijze uit zodat bewoners en initiatiefnemers precies weten hoe wij ze kunnen ondersteunen en waarvoor ze bij ons terecht kunnen.
- Het maakt bewoners en andere initiatiefnemers enthousiast om op een manier die bij ze past, nog eens samen wat voor de buurt te doen. Het moet vinden en verbinden.
- Het geeft storytelling vanuit de bewoner(s) en het initiatief een belangrijke rol.
- Buurt in Beeld speelt een belangrijke rol als vindplek van alle partners, als inspiratie voor een initiatief of als signalering van een knelpunt.

Daarnaast stellen we voor om enkele interne ambassadeurs te werven die binnen de organisatie de boodschap van buurtgericht (samen)werken verkondigen en uitdragen. Denk bijvoorbeeld aan een intern projectteam, medewerkers van team buurtregie of collega's van afdelingen waar veel mee gewerkt wordt. Enkele mogelijke ambassadeurs hebben zich al gemeld tijdens de onderzoeksfase. Dit team zorgt voor bekendheid binnen de organisatie, zodat het gebruikelijk wordt dat het buurtgericht werken al aan de voorkant wordt betrokken bij nieuwe projecten in en beleidsplannen voor een buurt.

#communicatie **#gemeenschap** **#opennetwerk** **#inclusie** **#ondersteunen** **#duidelijkheid** **#samenindebuurt**



Heerlen

Onze Processen

Wat betreft de interne en externe processen zijn we van mening dat die in dienst moeten staan van de opgave. Daarom stellen we een aantal optimalisaties voor die van invloed zijn op de organisatie, maar die ook iets betekenen voor de samenwerking met collega's buiten de organisatie.

Intern multidisciplinair overleg

De eerste optimalisatie en meteen een belangrijke, is de invoering van een multidisciplinair overleg (MDO). Een overleg van diverse medewerkers uit verschillende afdelingen onder de bezielende aanvoering van team buurtregie. De vraag bepaalt wie tijdens het MDO aan tafel zit. We ontvangen immers vragen van bewoners die betrekking hebben op hun buurt, hun leefwereld en die vragen kunnen betrekking hebben op allerlei gebieden. De bewoner denkt niet in domeinen of teams zoals dat in de gemeentelijke organisatie wel het geval is. Het kan dus goed mogelijk zijn dat wij voor het afhandelen van een klacht of het starten van een initiatief collega's nodig hebben van andere afdelingen. Team buurtregie heeft het contact met de bewoner èn die hoeven we niet wegwijs te maken in onze organisatie. Team buurtregie moet intern aan de slag en voortgang en uitkomsten terugkoppelen richting bewoner. Het volgsysteem van Buurt in Beeld is de ruggengraat van deze overleggen en acties en de terugkoppelingen hierover.

Meer regie voor buurtregie

De gemeente is een dienstverlenende organisatie, we zetten ons in voor onze stad en moeten zorgen dat zaken voor de buurt voortvarend opgepakt worden en goed lopen. De verantwoordelijkheid daarvoor ligt intern bij de lijn waar knopen moeten worden doorgehakt. De mensen van buurtgericht werken zijn hierbij zeer belangrijk. Zij zijn dagelijks samen met onze bewoners aan de slag en hebben vaak beter dan gemiddeld in de gaten wat bewoners nodig hebben en wensen. Zij hebben nuttige informatie en een groot netwerk dat cruciaal kan zijn voor het creëren van draagvlak. Zij kunnen een thermometer in een buurt steken om te kijken hoe het ervoor staat. De inbreng van buurtgericht werken past daarom bij uitstek in de ontwikkeling van het Heerlen van Morgen, waarin de stad en haar inwoners het vertrekpunt zijn voor de gemeente, waarbij we geïnteresseerd zijn in de leefwereld van de bewoner, we ruimdenkend, vernieuwend en enthousiast zijn en graag samenwerken met collega's en bewoners.

Deze spilfunctie komt goed tot zijn recht als de buurtregisseur de kans krijgt om mee te denken en te regisseren. Maak hierover heldere afspraken en communiceer die naar collega's.

#transparantie **#communicatie** **#samenwerking** **#netwerken** **#collega's**





Meer inzetten op activiteiten en de bekendheid daarvan

Uit ons onderzoek bleek dat een groot deel van de bewoners niet weet wat er in onze stad gebeurt. Ook weten mensen soms niet dat er in de buurt een buurtorganisatie of een andere partner actief is, of wat deze doet. Dat is een gemiste kans, aangezien het gros van onze partners in contact is met bewoners, weet wat er speelt, initiatieven opstart of ideeën ondersteunt. Activiteiten in de buurt zijn als lijm voor een samenleving. Daarom gaan we ons nog meer inzetten om nieuwe initiatieven te stimuleren, waarbij wij vervolgens kijken of we kunnen en willen ondersteunen. Met geld, denkkracht of wat er anders nodig is. Er komen nieuwe beleidsregels die meer mogelijkheden bieden voor initiatiefnemers en het eenvoudiger maken om daarvoor ondersteuning aan te vragen. Ook gaan die regels de spelregels duidelijk aangeven, zodat onze partners in de wijk weten waar ze aan toe zijn. Om buurten de mogelijkheid te geven ervaringen met elkaar uit te wisselen en van elkaar te leren, organiseren we twee maal per jaar een netwerkbijeenkomst.

#sleutelfiguren **#communicatie** **#samenwerking** **#bewoners** **#inclusie**

Dialoogsessies & Community Events

Het zou goed zijn om geregeld met bewoners en initiatiefnemers stil te staan bij de betrokkenheid van mensen bij hun buurt en onze stad. We kunnen leren van elkaar en willen potentiële initiatiefnemers prikkelen om met goede ideeën te komen. Dit kunnen we doen op een logisch moment in het jaar, bijvoorbeeld in de stads-maak¬week tijdens Cultura Nova. Een moment waarop discussies gevoerd worden over de werkwijze, waarop nieuwe bewoners geïnspireerd worden en waar nieuwe samenwerkingen worden gesmeed. Zie dit dan ook als een jaarlijks moment om verbeteringen in onze werkwijze op te halen en nieuwe behoeften goed te identificeren.

#samenwerken **#gemeenschap** **#kennisdeling** **#informelenetwerken** **#sleutelfiguren** **#netwerk**



Voorwaarden

Wat zijn voorwaarden om te groeien naar een nieuwe opzet voor buurtgericht werken die past bij de veranderende maatschappij? Staan we achter de in deze visie verwoorde uitgangspunten en de daaruit voortvloeiende aanpak? Dan zijn onderstaande voorwaarden cruciaal voor een succesvolle groei naar de nieuwe realiteit.

1. **Een team buurtregie dat niet kan wachten om samen met onze bewoners te werken aan een goede relatie en aan mooie buurten.**
2. **Budget om voldoende geschikte mensen aan te trekken en anderen te trainen.**
3. **Ruimere regiemogelijkheden voor dit team.**
4. **Afspraken en processen zó inrichten dat de buurtregisseurs intern en extern kunnen ondersteunen en waar nodig regisseren.**
5. **De ontwikkeling van passende, buurtgerichte communicatie en een heldere, efficiënte procesregistratie.**
6. **Een open blik om kritisch en regelmatig onze koers te toetsen, door ons team en samen met de stakeholders in de buurten.**
7. **Trots zijn op de rijke ervaring, goede menskracht en slimme systemen die we al hebben en die we doorontwikkelen.**



Tot slot

Wij zijn dankbaar dat we uit zoveel kennis en ervaring mochten putten om deze visie op te tekenen. Wij hopen dan ook dat zo veel mogelijk betrokkenen zich hierin herkennen en luidkeels zeggen; ‘waar moet ik tekenen?’

Bewoners, collega’s, partners, wij hopen hiermee een visie voor te schotelen, die ons in staat stelt om samen verder te bouwen aan de bijzondere buurten die Heerlen rijk is. Dat kunnen we per definitie niet alleen, daar hebben we iedereen voor nodig. Herkent u zich in het toekomstbeeld en snapt u wat wij daarvoor moeten organiseren? Zowel in de gemeentelijke organisatie als in uw eigen organisatie, vereniging of initiatief? Wij staan in ieder geval al te popelen om met u het uitvoeringsprogramma te vormen om deze visie te concretiseren. Om zo samen de uitdagingen in de buurt aan te gaan en kansen te pakken. Op een manier die eer doet aan al die bewoners, organisaties en andere initiatiefnemers die zich inzetten, met trots voor de Heerlense buurten!

Ik ben ontzettend trots op de wijze waarop deze visie in samenspraak met de Heerlense buurten tot stand is gebracht. De beweging die we in deze visie maken richting overheids-participatie in de buurten, waarbij we als gemeente meer mogelijk maken en bewoners meer zelf organiseren steun ik dan ook voor de volle 100%! Dank voor ieders inbreng!

Hartelijke groet,
Roel Wever

Mogen wij met u mee doen?



Heerlen

De inzet en tijd van deze Heerlenaren heeft voor de nieuwe visie gezorgd

- Projectteam 'Doorontwikkeling Buurtgericht werken' - bestaande uit leden van team buurtregie, management en directie en vertegenwoordigers van buurtorganisaties.

- Portefeuillehouder Buurtgericht Werken, gemeente Heerlen
- Directeur Samenleving, gemeente Heerlen
- Manager team Sociale Veiligheid & Buurtregie, gemeente Heerlen
- Programmanager Burgerbetrokkenheid, gemeente Heerlen
- Programmanager Omgevingswet, gemeente Heerlen
- Beleidsmedewerker Maatschappij, gemeente Heerlen
- Team Buurtregie, gemeente Heerlen
- Alle deelnemers aan de netwerk-bijeenkomsten van Buurtgericht werken
- Ambtelijke organisatie gemeente Heerlen over Buurtgericht werken (192 respondenten)

- Adviesraad Maatschappelijke Ondersteuning (MO) Heerlen
- Heerlen Stand-By
- 't Heerlens Heitje
- Frisse Wind Heerlen
- Opbouwwerk Alcander *(18 respondenten)*

- Belanghebbende organisaties van: Aarveld, Bekkerveld, Caumerveld, Douve -Weien, de Erk

- Burgerpanel Heerlen door TipHeerlen - Raadpleging onder de inwoners van Heerlen over buurtgericht werken *(358 respondenten)*

- Raadpleging op straat over Buurtgericht werken *(439 respondenten*) in de buurten: Aarveld-Bekkerveld, Rennemig *(beersdal),* Beersdal *(Rennemig),* Douve Weien-Caumerveld, Eikenderveld, GMS, Heerlen Centrum, Heerlerbaan, Versilienbosch, Heerlerheide Centrum *(Passart),* Heksenberg-Pronsebroek, Hoensbroek-Centrum - De Dem, Maria-Gewanden en Terschuren, Mariarade, Molenberg, MSP *(Meezenbroek, Schaesbergerveld en Palemig),* Nieuw Lotbroek, Vrieheide, Welten-Benzenrade en Zeswegen-Nieuw Huske

- Raadpleging buurtorganisaties over Buurtgericht werken *(35 respondenten):* Stichting Wijkraad Aarveld-Bekkerveld, Stichting Belfo's, Beersdallertjes, Wijkraad Douve Weien-Caumerveld, Bewonersraad Eikenderveld, Buurtorganisatie GMS Heerlen, Stichting Bewonersraad Heerlen Centrum, Buurtorganisatie Questor, Stichting Buurt-ontwikkeling Heerlerbaan, BOC Versilien-bosch, Stichting Wijkbeheer Carisven, Stichting Wijkraad Heksenberg/Pronse-broek, Stichting Buurtgericht werken Broich, Stichting Buurtbeheer Mariagewanden-Terschuren, Stichting Buurtgericht Werken Mariarade, Wijkraad *(interim)* Molenberg, Stichting Wijkbeheer MSP, Stichting Buurt-beheer Nieuw Lotbroek, Stichting wijkbe-heer Vrieheide e.o., Stichting Buurtgericht Werken Welten Benzenrade *(BWWB),* Stichting Buurtbeheer Zeswegen-Nieuw Husken.