Vught

Raadsinformatiebrief

Datum	9 februari 2026
Onderwerp	Eindevaluatie Dorpsmakelaar
Zaaknummer	Z25 - 290708
Documentnr.	UIT/26 - 740925

Inleiding

In 2025 is de pilot Dorpsmakelaar uitgevoerd naar aanleiding van een motie van uw raad op 12 december 2024. In het afgelopen jaar heeft deze nieuwe rol binnen de gemeente verdere invulling gekregen. De functie had tot doel de verbinding tussen inwoners, gemeente en externe partijen te versterken. Daarnaast werd participatie gestimuleerd en bood de dorpsmakelaar ondersteuning bij initiatieven.
In juli is de raad via de raadsinformatiebrief over de inzet van de dorpsmakelaar tussentijds geïnformeerd. Op 31 december is de pilot afgesloten n.a.v. het genomen raadsbesluit

Inhoudelijk

Ter afronding van de pilot is een evaluatierapport opgesteld. Dit rapport biedt inzicht in de werkzaamheden en resultaten van de dorpsmakelaar in 2025. Daarbij is gekeken naar de bekendheid van de functie onder inwoners, het aantal ontvangen en afgehandelde aanvragen en de kwaliteit van de interne en externe samenwerking.

De bevindingen zijn samengebracht in een eindevaluatie die een verdiepend beeld geeft van alle facetten van de rol van dorpsmakelaar in de gemeente Vught gedurende het afgelopen jaar. Het volledige rapport is als bijlage toegevoegd aan deze raadsinformatiebrief.

Belangrijkste bevindingen

De evaluatie bestrijkt de periode van 1 januari tot 1 december 2025 en levert een aantal conclusies op.

De dorpsmakelaar blijkt goed vindbaar voor inwoners. Er zijn 134 geregistreerde aanvragen binnengekomen, naast een groot aantal niet-geregistreerde vragen tijdens inloopmomenten. De functie heeft bijgedragen aan het verkleinen van de afstand tussen inwoners en de gemeentelijke organisatie. Door de directe verbinding en het bieden van heldere antwoorden, blijken inwoners vaker bereid mee te denken met de gemeente. Ook binnen de organisatie wordt de dorpsmakelaar goed gevonden; ambtenaren betrekken de dorpsmakelaar regelmatig bij vraagstukken.

In dit jaar zijn twee initiatieven succesvol uitgevoerd: de speelgoeddeelkist en de vergroening van de geluidswal. Vier andere initiatieven worden via externe partners of financiering gerealiseerd. Niet alle initiatieven worden doorgezet, onder andere doordat inwoners afhaken, een verschijnsel dat ook in andere gemeenten zichtbaar is.

Ervaring elders laat zien dat een dergelijke functie doorgaans pas na 1,5 tot 2 jaar volledig tot zijn recht komt en breed bekend wordt onder inwoners. Hoewel in Vught veel in beweging is gezet, blijkt één jaar te kort om de volledige potentie van de functie te benutten.

De praktijk onderstreept in ieder geval de waarde van de dorpsmakelaar bij het signaleren van knelpunten. Laagdrempelig en persoonlijk contact tussen inwoners en ambtenaren kan bijdragen aan snellere en passende oplossingen.

Het eindrapport sluit af met waardevolle inzichten over de functie van dorpsmakelaar, die zijn samengevat in conclusies en aanbevelingen. Deze inzichten kunnen richting geven aan de toekomst van burgerparticipatie in Vught.

Burgemeester en wethouders van Vught,

de secretaris,	de burgemeester,
W.F.F. Keijzers	C.N.A. Nijkerken-de Haan

Bijlage(n): Pilot Dorpsmakelaar 'Evaluatierapport 2025'



Pilot dorpsmakelaar

Evaluatierapport 2025

Vught

Inleiding

Sinds 2025 werkt de gemeente Vught met een dorpsmakelaar: een vast aanspreekpunt voor inwoners dat helpt om ideeën en initiatieven uit de buurt verder te brengen. De dorpsmakelaar verbindt mensen, projecten en gemeentelijke afdelingen, en draagt bij aan het versterken van de relatie tussen inwoners en gemeente.

Deze evaluatierapportage biedt inzicht in de werkzaamheden van de dorpsmakelaar en het effect daarvan. In deze evaluatierapportage belichten we het interne perspectief door voorbeelden en inhoudelijke analyse van de geregistreerde aanvragen en activiteiten richting inwoners en externe partners en de beleving daarbij. Aan de andere kant belichten we het externe perspectief door een cijfermatige analyse van de geregistreerde en ontvangen aanvragen en een beoordeling van het proces.

Het doel van de functie van dorpsmakelaar is de verbinding tussen inwoners, gemeente en andere partijen versterken zodat inwoners zich gehoord voelen, weten waar ze moeten zijn en de informatiekloof is verminderd tussen inwoners, ambtenaren, bestuur en derden. Dit doet zij door integrale samenwerking te bevorderen, actief te zoeken naar kansen en mogelijkheden en door partijen te verbinden om gezamenlijke doelen te realiseren.

De evaluatie

Deze rapportage gaat over de periode van start van de dorpsmakelaar op 1 januari 2025 tot 1 december 2025. De gemeenteraad heeft in november 2025 besloten om in de begroting van 2026 geen budget meer beschikbaar te stellen voor de functie van dorpsmakelaar. Hierdoor zal de dorpsmakelaar per 1 januari 2026 stoppen. Echter vanaf oktober 2025 was er een evaluatieproces gestart met als doel om in januari 2026 de gemeenteraad een besluit te laten nemen over de voortgang van de pilot na juni 2026. Het evaluatieproces is desondanks afgemaakt. Deze rapportage dient om terug te kijken naar de pilot, de impact van de functie zichtbaar te maken en geleerde lessen te delen met de organisatie en het bestuur, zodat deze ervaring en inzichten niet verloren gaan nu de pilot van de functie dorpsmakelaar stopt. We eindigen deze evaluatie met een aantal conclusies en aanbevelingen voor de organisatie. Deze conclusies en

aanbevelingen kunnen gebruikt worden om de organisatie te verbeteren. Mocht de functie van dorpsmakelaar ooit weer terugkeren, dan bevat deze evaluatie ook adviezen om de functie en het proces (opnieuw) in te richten.

Zichtbaarheid van de dorpsmakelaar in de kernen

Zichtbaarheid is belangrijk voor de dorpsmakelaar, omdat de belangrijkste manier is om verbinding met inwoners aan te gaan. De dorpsmakelaar werkt op drie manieren aan zichtbaarheid: netwerken, de wijk in gaan en communicatie.

De dorpsmakelaar heeft in de drie dorpen een goed netwerk opgebouwd met belangrijke partijen binnen en buiten het gemeentehuis. Hieronder vallen onder andere welzijns- en jongerenwerk, de boa's en de woningstichting. Ook valt het goede contact op met inwoners van ingediende initiatieven. Dit leidt ook weer tot nieuwe contacten en aanvragen.

Elke maand is er in elk dorp een informatiepunt van drie uur. Hier stellen inwoners allerhande vragen over zaken die hen bezighouden. Simpele vragen beantwoordt de dorpsmakelaar direct zonder dit te registreren. Dit houdt de administratie beperkt en zorgt ervoor dat er meer tijd is voor gesprekken met inwoners. Ingewikkelde vragen die meer uitzoekwerk vragen of afstemming met andere afdelingen nodig hebben, worden wel geregistreerd als aanvragen. Deze zijn terug te vinden in de analyse van de geregistreerde aanvragen in dit rapport. Er wordt dan ook een onderscheid gemaakt naar vraag, klacht, idee of initiatief.

De dorpsmakelaar stimuleert inwoners om vragen ook via de normale routes te stellen, door de BuitenBeter app[1] voor meldingen te adviseren of dit samen met de inwoner te doen. Of de Bouwapp[2] voor vragen over bepaalde bouwprojecten te adviseren.

Het succes van de informatiepunten in de drie dorpen groeit. De opkomst wisselt en er wordt nog steeds geleerd wat werkt. Sinds september 2025 worden de bijeenkomsten

[1] De BuitenBeter app is een eenvoudige manier voor inwoners om een melding te maken van zaken in de openbare ruimte die niet kloppen, zoals schade, zwerfafval of een omgevallen boom. De melding komt dan direct bij de juiste afdeling binnen.

[2] De Bouwapp is een manier voor gemeenten, aannemers en projectontwikkelaars om met inwoners te communiceren over bouwprojecten en de bijbehorende bouwactiviteiten.

beter gevonden. Het aankondigen van een informatiepunt kort van tevoren werkt beter dan ruim van tevoren. Een derde informatiepunt bij het Energieloket in Vught is gestopt vanwege een onaantrekkelijke locatie om een persoonlijk gesprek te voeren en te weinig opkomst.
Bij een informatiepunt luistert de dorpsmakelaar naar de inwoner en beantwoordt vragen bij voorkeur direct. Dit vraagt een brede kennis van de gemeente. Ingewikkelde vragen en klachten worden geregistreerd: dit betreft 16% van alle geregistreerde aanvragen. De dorpsmakelaar is ook herkenbaar (met banner/badge) aanwezig bij externe bijeenkomsten, zoals wijkbijeenkomsten, festivals of informatiebijeenkomsten over bouwprojecten. Ook daar worden vragen direct beantwoord en complexe uitzoekvragen geregistreerd (10% van alle geregistreerde aanvragen).
Daarnaast wordt de dorpsmakelaar dagelijks door ambtenaren benaderd om mee te denken over allerlei vraagstukken. Deze interne contacten worden niet gemonitord. De vragen gaan over (meedenken over) participatie van inwoners, maar ook over informatieverstrekking aan inwoners. De dorpsmakelaar wordt ook goed op de hoogte gehouden van mogelijke participatietrajecten.

Er zijn 13 artikelen in de (sociale) media verschenen over de dorpsmakelaar. Het doel was bekendheid geven aan de functie en de informatiepunten. Vooral in de eerste helft van het jaar is veel tijd gestoken in het bekend maken van de dorpsmakelaar en de bereikbaarheid.

Voor de ontwikkeling van de zichtbaarheid is ingezet op laagdrempelige communicatie en participatie met inwoners, ondersteund door een strategisch communicatieframe. Het vergroten van de zichtbaarheid heeft tijd nodig, maar er zijn goede eerste stappen gezet. Het zichtbaar maken van de impact van initiatieven in de gemeente en media draagt daar in belangrijke mate aan bij.

Analyse van geregistreerde aanvragen

Aantallen binnengekomen, soort en afgehandeld

In de periode 1 januari 2025 – 11 december 2025 zijn 134 geregistreerde aanvragen binnengekomen. Hiervan waren er 62 vragen (46%), 42 klachten (31%), 15 ideeën (11%) en 15 potentiële initiatieven (11%)[3].

Binnen 2 dagen na ontvangst van de aanvraag wordt er een ontvangstbevestiging gestuurd. Dit is in 66 van de 134 keer niet gelukt of is de datum van bevestigen niet goed structureel geregistreerd. Hierin is in de laatste vier maanden al een duidelijke verbetering te zien. Waar er in de eerste 7 maanden 13 keer geen bevestiging is gestuurd, is dit in de periode augustus tot en met december slechts 2 keer niet gedaan. Wel is met iedereen inhoudelijk contact geweest.

Van de 134 aanvragen zijn er op het moment van opstellen van dit evaluatierapport nog 8 openstaand. Van de 126 afgeronde aanvragen zijn er 37 niet binnen een termijn van 6 weken afgehandeld. Dit is 29% van het totaal aantal afgeronde aanvragen. Er is overigens geen termijn afgesproken waarbinnen de dorpsmakelaar een antwoord moet hebben voor de inwoner. De termijn van 6 weken is pas bij de evaluatie vastgesteld als zijnde een billijke termijn. Er had ook gebruik gemaakt kunnen worden van de termijn van 8 weken die in het participatiebeleid is vastgelegd.
Aanvragen die niet op 31 december 2025 afgerond zijn worden overgedragen aan de desbetreffende afdeling voor verdere beantwoording en afhandeling.

> *Ontzettend bedankt voor de goede zorg en het onvoorstelbare werk dat je in de geluidswal hebt gestoken – initiatiefnemer Els*

Behaalde resultaten

Twee initiatieven zijn uitgevoerd en succesvol afgerond. Dat zijn de speelgoeddeelkist aan het Piet Heinpad in Vught en de vergroening van de geluidswal in Helvoirt. Beide initiatieven hebben ook volop de media gehaald en deze zijn ook in een raadsinformatiebrief (september 2025) toegelicht. De speelgoeddeelkist heeft 10 artikelen in (social) media opgeleverd en de geluidswal 8 artikelen.

[3] Vanwege afronding op gehele getallen tellen percentages in dit rapport niet altijd op tot precies 100%

Van de overige 13 initiatieven gingen 3 verzoeken over een speelgoeddeelkist naar aanleiding van berichtgeving over de gerealiseerde speelgoeddeelkist. Aandacht voor resultaten genereert ook weer nieuwe aanvragen en ideeën in dit geval. Deze drie verzoeken voor een speelgoeddeelkist zijn in september 2025 gepauzeerd vanwege gebrek aan financiën en omdat eerst de gerealiseerde speelgoeddeelkist wordt geëvalueerd. De indieners van deze 3 initiatieven zijn in december 2025 geïnformeerd dat de functie van dorpsmakelaar is komen te vervallen en dat de initiatieven niet verder opgepakt zullen worden.

Twee initiatieven worden ondersteund vanuit externe gelden (provincie en netbeheerder). De dorpsmakelaar heeft ook een rol in het zoeken naar geld bij externe partijen en zij volgt deze projecten tot eind 2025. Het volgen van deze projecten helpt de dorpsmakelaar bij het vergroten van haar kennis over alternatieve financiering en mogelijkheden. Twee initiatieven betreffen het verbeteren van contact tussen buurtbewoners onderling en zijn of worden uitgevoerd door Welzijn Vught. De dorpsmakelaar heeft hierin een verbindende rol gespeeld.
In vier gevallen is uitleg gegeven aan de indieners van een initiatief over reden en omstandigheden waarom de gemeente geen partij is in het initiatief en bij wie men wel moet zijn.
Bij twee initiatieven is aangestuurd op een buurtinitiatief, maar inwoners hebben daar niet op gereageerd. Het is niet bekend waarom niet. Het afhaken van inwoners is overigens een bekend verschijnsel. Ook in andere gemeenten met een vergelijkbare functie gebeurt dit. Er is geen initiatief ingediend dat een beroep deed op het uitdaagrecht. Er is medio oktober wel een idee door een inwoner aangedragen wat richting een initiatief in het kader van het uitdaagrecht kon gaan. Deze inwoner is van informatie voorzien en is geadviseerd om samen met anderen een plan te maken. Deze inwoner reageerde positief.

Van de 126 afgeronde aanvragen is niet goed structureel bijgehouden wat het resultaat is geweest. Over het algemeen zijn de vragen allemaal beantwoord en meestal ook naar tevredenheid van de inwoner. De klachten zijn ofwel doorgezet naar de desbetreffende afdeling of door de dorpsmakelaar aangehoord. Tijdens deze evaluatie is in het proces een werkwijze bedacht om het resultaat beter te registreren. Omdat de functie ging

stoppen is dit niet verder meer geïmplementeerd. De werkwijze is wel beschreven en kan bij het opstarten eventueel wel gebruikt worden.

Inhoud van de aanvragen

Er is een inhoudelijke analyse gedaan van de aanvragen die bij de dorpsmakelaar zijn binnengekomen en geregistreerd. Uit deze analyse blijkt dat de dorpsmakelaar een belangrijke verbindende rol vervult tussen inwoners en verschillende gemeentelijke diensten en organisaties. De dorpsmakelaar helpt niet alleen met het beantwoorden van vragen, maar bemiddelt ook wanneer communicatie vastloopt of situaties complex worden. Ook zien we dat inwoners na een duidelijk antwoord ook aanbieden om verder mee te denken met bepaalde vraagstukken. Dit zien we vooral bij projecten in de buitenruimte.


Blije inwoners door super samenwerking en snelle actie

4u geleden | Marc Ruis | Ongecategoriseerd

Onze dorpsmakelaar Heidy Joosten werd onlangs aangesproken door een medewerkster van huize Elizabeth en hoorde van haar dat bij de kruising het verschil tussen stoep en straat eigenlijk te groot was voor rolstoelgebruikers en mensen met een rollator. Deze extra hindernis werd doorgegeven aan de BOR.

De collega's van de BOR pakten deze uitdaging vrijwel meteen op en verlaagden de stoep waardoor het niveauverschil met de straat verdween. Het punt ligt op de hoofdroute voor bewoners en gasten van huize Elisabeth richting het dorp en zij vinden het erg fijn dat ze nu gemakkelijk over kunnen steken.

Een mooi voorbeeld van hoe we met een kleine ingreep gehoor kunnen geven aan een signaal van onze inwoners.

7 38

#BOR #dorpsmakelaar

Ook op intranet is aandacht besteed aan de samenwerking tussen BOR en de dorpsmakelaar

Om de werkwijze en toegevoegde waarde van de dorpsmakelaar te verduidelijken, worden hieronder drie concrete voorbeelden uit de praktijk beschreven. Deze voorbeelden laten zien hoe de dorpsmakelaar opereert: door korte lijnen te benutten, partijen met elkaar in contact te brengen en snel te schakelen met relevante diensten en organisaties. De casussen illustreren verschillende aspecten van het werk: van bemiddeling bij miscommunicatie tot het versnellen van urgente meldingen en het coördineren van samenwerking tussen meerdere partijen. Elk voorbeeld toont hoe de persoonlijke benadering en het overzicht van de dorpsmakelaar leiden tot praktische oplossingen voor inwoners.

Spoedige aanpak gevaarlijke boom

Een inwoner meldde via de BuitenBeter app dat een boom op een speelterrein gekapt moest worden. De buitendienst nam deze melding op in het onderhoudsplan, want er was nog geen urgente situatie. Enkele maanden later benaderde de inwoner de dorpsmakelaar. Hij had geen terugkoppeling ontvangen en inmiddels zorgde de boom voor een gevaarlijke situatie op het speelveld.De dorpsmakelaar attendeerde de buitendienst openbare ruimte (BOR) hierop. Binnen enkele dagen werd de boom met voorrang gerooid. De ouders en kinderen waren tevreden met de snelle actie.

Dit voorbeeld laat zien hoe de dorpsmakelaar fungeert als verbindende schakel tussen inwoners en gemeentelijke diensten. De inwoner had via de reguliere route een melding gedaan, maar miste de terugkoppeling en zag in de maanden erop de situatie verslechteren. Door de tussenkomst van de dorpsmakelaar kwam er directe aandacht voor de urgentie van het probleem. De korte lijnen zorgden ervoor dat de melding snel kon worden opgepakt en met prioriteit kon worden afgehandeld.

Hoewel het uitgangspunt is dat inwoners zoveel mogelijk gebruik maken van de gangbare meldkanalen zoals de BuitenBeter app, toont dit geval aan dat de dorpsmakelaar een belangrijke rol speelt wanneer communicatie stagneert of situaties urgent worden. De persoonlijke benadering en directe doorverwijzing maken het verschil voor inwoners die vastlopen.

Samenwerking bij overlast in de buurt

Door eerdere samenwerking met Welzijn benaderde een welzijnsmedewerker de dorpsmakelaar voor hulp bij een complexe situatie. Er was al langere tijd sprake van onrust in een buurt. Tijdens een bewonersavond kwam naar voren dat bewoners zich niet serieus genomen voelden. Er was sprake van overlast, zorgen over verkeersveiligheid en vermoedens van dealen. De politie had onvoldoende handvaten om te handhaven en bewoners durfden de overlastgevers niet zelf aan te spreken.

Door verschillende maatregelen was de overlast tijdelijk afgenomen, maar sinds enige tijd nam deze weer toe. De welzijnswerker schakelde daarop de dorpsmakelaar in. Door snel contact te leggen met adviseurs veiligheid en boa's werd er een bord geplaatst. Hierdoor kunnen politie en boa's nu beter handhaven.

Dit voorbeeld illustreert hoe de dorpsmakelaar werkt als schakel tussen verschillende partijen: welzijn, veiligheid en handhaving. Door de korte lijnen en het overzicht dat de dorpsmakelaar heeft van beschikbare middelen en relevante contacten, kon er snel een praktische oplossing worden gerealiseerd. De samenwerking tussen welzijn en de dorpsmakelaar zorgde ervoor dat bewoners zich gehoord voelden en dat er concrete stappen werden gezet om de leefbaarheid in de buurt te verbeteren. Het plaatsen van een bord lijkt misschien een kleine interventie, maar creëert wel de juridische mogelijkheden voor effectieve handhaving.

Bemiddeling bij klacht over woningstichting

Een zoon benaderde de dorpsmakelaar omdat het contact met de woningstichting stroef verliep. Zijn ouders wilden graag ruilen met een jong stel verderop in de straat. De woning was te groot geworden en de partner had een vorm van dementie. Daarom wilde het echtpaar graag in de vertrouwde buurt blijven wonen.

De woningstichting had in een korte email geantwoord dat dit vanwege de wet passend wonen niet kon. De inwoner begreep dit niet. Vanuit hun perspectief was woningruil juist wél passend: een kleinere woning voor het oudere echtpaar, een grotere woning voor het jonge stel met kinderwens. Beide partijen zouden bovendien in dezelfde woonomgeving blijven, wat voor de inwoner met dementie juist belangrijk was. De dorpsmakelaar bracht partijen met elkaar in contact. Er vond een verhelderend gesprek plaats waarin de regelgeving werd toegelicht.

Hoewel er uiteindelijk geen woningruil kon plaatsvinden vanwege de wet passend wonen, heeft deze situatie wel de ogen geopend voor de woningstichting om zich meer in te leven in de situatie van de vrager en om begripvoller te communiceren. De dorpsmakelaar heeft ook de collega's van wonen geïnformeerd over deze situatie. Het zou kunnen zijn dat er binnenkort via de WMO woningaanpassingen nodig zijn voor het oudere echtpaar, terwijl een aanzienlijk goedkopere oplossing voor handen had kunnen zijn die ook nog eens een betere kwaliteit van leven oplevert. Door de bemiddeling kregen alle betrokkenen in elk geval duidelijkheid over de mogelijkheden en beperkingen en meer begrip voor elkaars standpunt.

Ik vind trouwens dat je het als dorpsmakelaar heel goed doet – inwoner Berry

Onderverdeling naar doelgroep

Er is in de evaluatie ook gekeken op welke doelgroep een aanvraag betrekking had. De aanvragen worden geregistreerd naar de volgende doelgroepen: individu, algemeen, jeugd, ondernemers en ouderen. In onderstaande tabel staan de aantallen, percentages en geconstateerde bijzonderheden vermeld.

Doelgroep	Aantal (percentage)	Bijzonderheden
Individu	35 (26%)	Alleen vragen en klachten
Algemeen	66 (49%)	
Jeugd	17 (13%)	Uit Vught (11) en Helvoirt (5)
Ondernemers	9 (8%)	Gemeentebreed (3) en uit Vught (6)
Ouderen	7 (6%)	Alleen (woon)vragen en klachten en vooral uit Vught (5)

Initiatieven die binnenkomen zijn gericht op doelgroep algemeen (9) en dan vooral de buitenruimte. Of de initiatieven zijn gericht op jeugd (6), zoals de eerdergenoemde speelgoeddeelkisten. Aanvragen voor een idee richten zich vooral op het algemeen belang (12) en incidenteel op jeugd (2) en ondernemers (1). Dat zijn bijvoorbeeld ideeën voor het verbeteren van een verkeerssituatie of voor een sport- of recreatievoorziening in de buitenruimte.

Onderverdeling naar dorpskern

In onderstaande tabel staat de verdeling van soort aanvraag naar dorpskern van de inwoner of waarop de aanvraag betrekking heeft. In acht gevallen betrof het een gemeentebrede vraag of was de dorpskern onbekend en in 2 gevallen een vraag van een andere gemeente. Als we het percentage aanvragen afzetten naar het percentage inwoners per dorpskern worden er in Vught minder aanvragen gedaan (64% aanvragen tegenover 82% inwoners), in Cromvoirt (7% tegenover 3% inwoners) en Helvoirt (21% tegenover 15% inwoners) wat meer.

Aantal van Aanvraagdatum Dorp	Soort aanvraag idee	initiatief	klacht	vraag	Eindtotaal
andere gemeente				2	2
Cromvoirt	1	1	3	5	10
gemeente	3			5	8
Helvoirt	4	5	12	7	28
Vught	7	9	27	43	86
Eindtotaal	**15**	**15**	**42**	**62**	**134**

Samenwerking met teams binnen de gemeente en met externe partijen

Een belangrijk onderdeel van het werk van de dorpsmakelaar is het verder brengen van klachten, vragen, ideeën en initiatieven van inwoners binnen de gemeente. Hierdoor voelen inwoners zich beter gehoord, beter geïnformeerd en meer betrokken bij plannen. Dit vraagt een actieve samenwerking met de verschillende teams van de gemeente. Als we kijken naar de teams waarmee er wordt samengewerkt dan is dit als volgt verdeeld:

Aantal van Aanvraagdatum	Soort aanvraag				
Team	idee	initiatief	klacht	vraag	Eindtotaal
Duurzame leefomgeving		1	3	9	13
Externe partij	1	2	4	3	10
Frontoffice				1	1
Gebiedsontwikkeling	1	1	1	5	8
Integrale informatievoorziening				1	1
Leven en meedoen	2	4	1	7	14
Openbare ruimte en BOR	7	6	24	18	55
Vergunningen en veiligheid	3		6	10	19
Wegwijs+	1	1	3	8	13
Eindtotaal	**15**	**15**	**42**	**62**	**134**

De 14 aanvragen die vallen onder het team Leven en meedoen zijn ook de 3 die uitsluitend door de dorpsmakelaar zijn afgehandeld en waar geen samenwerking voor nodig was. Verder hebben 55 van de aanvragen (41%) een relatie heeft met team Openbare ruimte en BOR en dan specifiek met de teamonderdelen BOR, inrichting openbare ruimte (IOR) en verkeer. Er zijn 24 klachten (16% van het totaal) en 18 vragen (13%) voor dit onderdeel. Belangrijk om te melden dat het *geen* klachten zijn over het team, maar vooral klachten over de openbare ruimte of wijze van uitvoer van projecten in de openbare ruimte. Daarnaast komt het overgrote deel van de initiatieven en ideeën terecht bij team Openbare ruimte en BOR. Dit beeld wordt herkend in vergelijking met andere gemeenten met een vergelijkbare functie. In een beginjaar van een functie als wijkmakelaar of kernverbinder worden relatief meer aanvragen gedaan door inwoners over groenonderhoud, straatwerk en ook over (potentiële) onveilige verkeerssituaties. Naar mate de functie langer bestaat wordt ook naar de meer sociale onderwerpen gevraagd.

Extern zijn er ook partijen waarmee werd samengewerkt. Dit was vrij divers van een aannemer en de woningstichting tot een stichting voor het registreren van AED's. In totaal waren daar 10 aanvragen voor.

Procesinrichting

Bij een nieuwe functie hoort ook een procesinrichting. Bij de start van de dorpsmakelaar in januari 2025 was er nog geen ingericht proces en moest de dorpsmakelaar ook haar eigen functie neerzetten. Dat heeft veel tijd gekost en de dorpsmakelaar is daar ook in ondersteund. In de periode april tot en met juni 2025 heeft zij ondersteuning gehad van iemand die ondersteunde bij de procesinrichting en bij het afhandelen van de dreigende achterstand op aanvragen. En in de periode van oktober tot en met december is de evaluatie uitgevoerd en zijn de processen verder verbeterd. Daarnaast is er ondersteuning geboden bij een nette afhandeling van de werkzaamheden die stoppen op 31 december 2025.

Bij de evaluatie bleek dat de procesinrichting in de basis ingericht was, maar dat het proces verder geoptimaliseerd kon worden. Sommige handelingen kosten veel tijd en ook werd het resultaat niet bijgehouden van een aanvraag. Er zijn een aantal suggesties gedaan om te verbeteren, maar deze zijn niet allemaal verder uitgewerkt door het stopzetten van deze functie. Wel is er een overdrachtsdocument gemaakt waarin dit is verwerkt.

Signaleren en verbeteren

De dorpsmakelaar draagt in haar dagelijkse werk in de samenwerking bij aan het informeel leren van alle medewerkers van de gemeente ten behoeve van de vier kernwaarden van de gemeente: dienstverlenend, eigenaarschap, ondernemerschap en flexibiliteit. Daarnaast draagt de analyse van aanvragen en deze rapportage bij aan het signaleren van knelpunten en verbeteringen in de organisatie. De rapportage wordt gedeeld met alle teamleiders van de verschillende afdelingen en wordt daarmee besproken.

Vergelijking met andere gemeenten

In enkele andere gemeenten is een functie vergelijkbaar met die van dorpsmakelaar actief. Enkele van deze gemeenten hebben deze functie al langere tijd ingericht, waardoor er meer informatie beschikbaar is over de effectiviteit.

Bij andere gemeenten blijkt het opzetten van een dergelijke functie tijd te kosten. In de beginfase gaat veel aandacht uit naar netwerken en communicatie. De eerste vragen komen vooral van inwoners en hebben betrekking op de openbare ruimte en

verkeersveiligheid; dit zien we ook in deze pilot. Ideeën en initiatieven ontstaan meestal pas na ongeveer driekwart jaar. Daarbij is de inwonerbetrokkenheid vaak nog beperkt, wat ook zichtbaar is bij de vijftien initiatieven in deze pilot. Bovendien vraagt het veel inzet van de dorpsmakelaar om initiatiefnemers echt eigenaar te maken van hun initiatief.

Conclusie en aanbevelingen

De pilot van de dorpsmakelaar in 2025 heeft waardevolle inzichten opgeleverd over de verbinding tussen inwoners en gemeente. Ondanks dat de functie per 1 januari 2026 stopt, is het belangrijk de geleerde lessen te borgen voor toekomstige verbeteringen in de dienstverlening aan inwoners.

De dorpsmakelaar wordt gevonden door inwoners

Met 134 geregistreerde aanvragen en veel niet-geregistreerde vragen op informatiepunten, blijkt dat inwoners de dorpsmakelaar weten te vinden. De groeiende opkomst bij informatiepunten vanaf september 2025 laat zien dat de functie steeds meer bekendheid kreeg. Dit duidt op een behoefte aan een laagdrempelig aanspreekpunt binnen de gemeente.

De dorpsmakelaar verbindt inwoners en gemeente

De drie praktijkvoorbeelden in deze evaluatie laten zien wat de dorpsmakelaar doet: het overbruggen van de afstand tussen inwoners en de gemeentelijke organisatie. De dorpsmakelaar helpt wanneer communicatie stagneert of situaties urgent worden. Door korte lijnen door de organisatie heen, persoonlijke benadering en overzicht van relevante contacten ontstaan praktische oplossingen die binnen reguliere processen kunnen blijven steken.

Goede informatie leidt tot meer betrokkenheid

Een opvallende bevinding is dat inwoners die helder antwoord krijgen op hun vragen, regelmatig aanbieden om verder mee te denken met de gemeente. Ook ambtenaren schakelen de dorpsmakelaar regelmatig in om mee te denken over vraagstukken. Kortom, inwoners en ambtenaren zijn betrokken bij de gemeente Vught en willen graag meedenken.

De eerste initiatieven

In het eerste jaar zijn twee initiatieven succesvol uitgevoerd (speelgoeddeelkist en vergroening geluidswal) en worden vier initiatieven via externe partners of financiering gerealiseerd. Wel zien we dat niet alle initiatieven doorgaan doordat inwoners afhaken. Dit is een bekend verschijnsel dat ook in andere gemeenten voorkomt. Er is nog geen initiatief afgerond waar het uitdaagrecht van toepassing is, wat vermoedelijk samenhangt met de onbekendheid van dit instrument bij inwoners. Er heeft geen specifieke communicatie op het uitdaagrecht plaatsgevonden.

Een functie die tijd nodig heeft

De dorpsmakelaar moest bij de start in januari 2025 haar eigen functie en proces neerzetten, wat veel tijd heeft gekost. Uit ervaringen van andere gemeenten blijkt dat een dergelijke functie pas na 1,5 tot 2 jaar staat en bij de meeste inwoners bekend is. Ook daarna is het nodig om regelmatig de functie en de bekendheid ervan bij te schaven. De pilot in Vught van één jaar geeft daarom een eerste inzicht, maar is te kort om de volledige potentie van de functie te kunnen beoordelen.

Signalen vanuit de praktijk

De dorpsmakelaar draagt bij aan informeel leren binnen de organisatie en het signaleren van knelpunten. Door directe feedback van inwoners krijgt de gemeente waardevolle inzichten in waar de dienstverlening kan verbeteren. De praktijkvoorbeelden laten zien dat laagdrempelig en persoonlijk contact én directe lijnen tussen inwoners en ambtenaren kunnen zorgen voor snellere en betere oplossingen.

Aanbevelingen

Hoewel de functie van dorpsmakelaar stopt, zijn de inzichten uit deze pilot waardevol voor het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening. De volgende aanbevelingen kunnen hieraan bijdragen:

1. Versterk de informatiepositie van inwoners

Algemene informatie

- Verbeter de communicatie over wonen, projecten in de buitenruimte en gemeentelijke procedures. Promoot bijvoorbeeld de BouwApp actiever.
- Zorg voor heldere, toegankelijke informatie die inwoners helpt de weg te vinden binnen de gemeente.
- Ontwikkel een wekelijkse of tweewekelijkse nieuwsbrief waarin gemeentelijke activiteiten, projecten en participatiemogelijkheden worden gedeeld.
- Blijf inwoners stimuleren om de BuitenBeter app te gebruiken, maar zorg voor goede inhoudelijke terugkoppeling.

Participatie en uitdaagrecht

- Investeer in de bekendheid van het participatiebeleid en het uitdaagrecht door gerichte communicatie en concrete voorbeelden.
- Maak participatietrajecten zichtbaarder en communiceer actief over de mogelijkheden voor inwoners om mee te denken en mee te doen.
- Deel actief de behaalde resultaten van inwonersinitiatieven en participatietrajecten.
- Gebruik succesverhalen om andere inwoners te inspireren en te motiveren.

2. Borg de verbindende rol in de organisatie

Korte lijnen behouden

- Zorg dat er binnen de organisatie helderheid blijft over wie inwoners kunnen benaderen bij complexe vragen of klachten.
- Behoud de korte lijnen tussen verschillende afdelingen die de dorpsmakelaar heeft opgebouwd.
- Stimuleer een cultuur waarin ambtenaren snel kunnen schakelen tussen afdelingen om inwoners goed te helpen.

Integrale samenwerking

- Versterk de integrale samenwerking tussen teams, vooral bij vraagstukken die meerdere afdelingen raken.
- Leer van de werkwijze van de dorpsmakelaar: luisteren, verbinden en snel schakelen.

3. Borg het indienen van initiatieven

Met het wegvallen van de dorpsmakelaar verdwijnt een laagdrempelig aanspreekpunt voor inwoners met ideeën en initiatieven. Mocht er een nieuw punt ingericht worden dan zijn dit de aanbevelingen:

Helder aanspreekpunt

- Wijs een duidelijk aanspreekpunt aan binnen de gemeente waar inwoners met hun initiatieven terecht kunnen.
- Communiceer dit aanspreekpunt actief naar inwoners via de website, nieuwsbrieven en sociale media.
- Zorg dat dit aanspreekpunt voldoende tijd en mandaat heeft om inwoners goed te begeleiden.

- Zorg voor een helder proces: wat gebeurt na indienen, welke stappen volgen, wat is de verwachte doorlooptijd.
- Geef altijd een ontvangstbevestiging, houd inwoners op de hoogte van de voortgang en wees bereikbaar voor de inwoner bij tussentijdse vragen.

Eerste hulp bij initiatieven

- Maak een duidelijke wegwijzer of stappenplan beschikbaar voor inwoners met een initiatief.
- Leg uit wat het uitdaagrecht inhoudt en wanneer dit van toepassing is.
- Geef inzicht in mogelijke financieringsbronnen (gemeentelijk budget, subsidieregelingen, externe partijen).

Procesondersteuning

- Train medewerkers die in contact komen met inwonersinitiatieven in het begeleiden en faciliteren hiervan.
- Zorg dat er binnen de organisatie kennis is over participatie, het uitdaagrecht en financieringsmogelijkheden.

4. Verbeter de procesinrichting voor toekomstige initiatieven

Mocht de functie van dorpsmakelaar in de toekomst terugkeren, of mochten vergelijkbare functies worden overwogen, houd dan rekening met het volgende:

Startfase

- Zorg voor een helder doel van de pilot én van de functie.
- Kies een functienaam die helder maakt wat het doel is. **Kernverbinder** vonden wij een mooiere en beter passende term.
- Plan voldoende tijd in voor netwerken, zichtbaarheid en het neerzetten van de functie (minimaal 6-9 maanden).
- Zorg dat processen, registratiesystemen en prestatie indicatoren vanaf het begin goed zijn ingericht.
- Stel realistische verwachtingen over aantallen initiatieven in het eerste jaar.
- Leer van andere gemeenten, die al verder zijn met het dichterbij elkaar brengen van de systeemwereld en leefwereld van inwoners.

Monitoring en evaluatie

- Registreer systematisch de resultaten en tevredenheid van inwoners.
- Evalueer periodiek en stel bij waar nodig.

5. Blijf investeren in participatie

Eigenaarschap van inwoners

- Ondersteun inwoners in het eigenaarschap van hun initiatieven, maar accepteer ook dat niet alle initiatieven doorgaan.
- Leer van de gevallen waarin inwoners afhaken en pas de begeleiding daarop aan.

Verwachtingsmanagement

- Wees realistisch en transparant over wat wel en niet mogelijk is binnen wet- en regelgeving.
- Zorg voor heldere communicatie op B1 niveau over procedures en termijnen.
- Geef altijd goede inhoudelijke terugkoppeling, ook als een idee of initiatief niet door kan gaan.

6. Organisatieleren

Kennisdeling

- Deel deze evaluatie en de inzichten breed binnen de organisatie.
- Bespreek met teamleiders en medewerkers wat er geleerd is.

Kernwaarden versterken

- Gebruik de ervaringen van de dorpsmakelaar om de gemeentelijke kernwaarden (dienstverlenend, eigenaarschap, ondernemerschap en flexibiliteit) verder te versterken.

Tot slot

De pilot van de dorpsmakelaar heeft aangetoond dat er behoefte is aan een laagdrempelig, verbindend aanspreekpunt tussen inwoners en gemeente. Ook al stopt de functie, de lessen die geleerd zijn blijven waardevol. Door de aanbevelingen uit deze evaluatie op te pakken, kan de gemeente Vught de dienstverlening aan inwoners verbeteren, de betrokkenheid vergroten en de informatiekloof tussen inwoners en gemeente verkleinen. Het voortijdig beëindigen van de pilot heeft ervoor gezorgd dat de functie zich niet volledig kon ontwikkelen, waardoor niet alle mogelijke inzichten en potentiële voordelen voor de gemeente zijn benut.