EINDRAPPORT

Burgerberaad Heerlen

Hoe zorgen we ervoor dat de gemeente Heerlen voor iedereen een fijne plek is om te leven?



Heerlen, 29 maart 2025

Dit is het eindrapport van het Burgerberaad Heerlen
In dit document is het hele Burgeradvies zoals dat op 29 maart 2025 is vastgesteld, opgenomen. Ook zijn alle voorstellen per werkplaats opgenomen en die worden voorafgegaan door de betreffende beslispunten met de stemuitslag.

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE 2

Burgeradvies Heerlen: 3

DE VOORSTELLEN 7
Werkplaats 1.1 Saamhorigheid en eensgezindheid 8
Werkplaats 1.2 Saamhorigheid ‘Heerlen kan de boom in’ 15
Werkplaats 2 2 VEILIGHEID EN HANDHAVING 25
Werkplaats 3.1 Communicatie 37
Werkplaats 3.2 Communicatie ‘Elkaar bereiken met korte lijnen’ 47
Werkplaats 4.1 Eenzaamheid en Ontmoeten 62
Werkplaats 4.2 Ontmoeten/eenzaamheid ‘Een bloemzaadje als steuntje in de rug.’ 67
Werkplaats 5.1 De HulpHub 73
Werkplaats 5.2 Iedereen bereikbaar: De Buurtbus en Hulpwijzer 83
Werkplaats 6.1 Voorzieningen 90
Werkplaats 6.2 Voorzien en herzien 95
Werkplaats 7 Eerste Hulp bij Gezinnen (E.H.B.G). 112

Burgeradvies Heerlen:

29 maart 2025

Wij, burgers van gemeente Heerlen, in vergadering bijeen in Heerlen op 29 maart, besluiten als volgt:

1.1 Saamhorigheid en eensgezindheid

1.1.1 Burgerberaden op stadsdeelniveau
De gemeente voert burgerberaad op stadsdeelniveau in.

1.1.2 Inloopavonden
De gemeente organiseert samen met inwoners uit stadsdeelniveau inloopavonden waarop samenwerking tussen inwoners, lokale organisaties en gemeente laagdrempelig kan ontstaan.

1.2 Saamhorigheid. ‘Heerlen kan de boom in’.

1.2.1 Wat, wie, hoe en waar
De gemeente maakt voor zowel inwoners als ambtenaren, officiële instanties en hulp-/vrijwilligersorganisaties op een laagdrempelige manier inzichtelijk 1) welke voorzieningen en initiatieven bestaan, 2) wie daarvoor verantwoordelijk is, 3) hoe opschaling van zorg/ondersteuning eruit ziet en 4) wie regie heeft bij samenloop van ondersteuning (boom-model).

1.2.2 Een inwoner als aanspreekpersoon
De gemeente investeert in sociale netwerken met vaste “centraal-aanspreekpersonen” op wijk- of stadsdeelniveau die inwoners met een hulpvraag begeleiden en ondersteunen; deze investering bestaat uit blijvende training, informatie, een actief vrijwilligersnetwerk en goed, laagdrempelig contact tussen deze personen en betrokken instanties/organisaties.

1.2.4 Publiekscampagne rondom aanspreekpersonen
De gemeente voert een permanente publiekscampagne (zowel fysiek als online) om voorzieningen en ondersteuning, maar ook de aanspreekpersonen onder de aandacht van inwoners te brengen en te houden.

2. VEILIGHEID EN HANDHAVING (2.1 / 2.2)

Beslispunten korte termijn: *(Huidige problematiek)*

2.1 Aanpak hangjongeren
Wij stellen voor leegstaande panden een nieuwe bestemming te geven en ze om te vormen tot jeugdhonken, waar jongeren zich kunnen uitleven met activiteiten zoals sport, muziek of andere vrijetijdsbestedingen.
De jongeren worden actief betrokken bij het opknappen van deze panden, Onder begeleiding en voorlichting van gekwalificeerde jongerenbegeleiders. Ook de ouders worden erbij betrokken.

Beslispunten lange termijn:
(aanpak armoede als hoofdoorzaak van huidige en toekomstige problemen)

2.2 Landelijke wetswijziging tegen instroom van buitenaf
We stellen voor om te pleiten voor een landelijke wetswijziging die het instromen van mensen met sociale- en/of armoedeproblematiek van buiten de gemeente lastiger maakt en zorgt voor een gelijkere verdeling van sociale woningbouw over alle gemeenten. Dit helpt om de druk op onze sociale woningbouw en voorzieningen te verlagen en zorgt ervoor dat onze eigen inwoners meer ondersteuning kunnen krijgen bij het verbeteren van hun situatie.

2.3 Saneren van sociale woningen
We willen de huidige sociale woningbouw saneren en renoveren zodat deze voldoen aan de moderne normen. Hierdoor kunnen we een breder scala aan inkomensgroepen aantrekken, wat bijdraagt aan het verbeteren van de sociale samenhang in de wijken en het verhogen van het niveau van de buurt. Dit zal ook de spreiding van sociale woningbouw bevorderen.

2.4 Begeleiding van eenoudergezinnen naar werk
We willen eenoudergezinnen met een werkloze ouder actief begeleiden naar werk, inclusief nazorg om een duurzame werkplek te behouden. Dit helpt niet alleen de economische zelfstandigheid van de gezinnen, maar bevordert ook de integratie in de samenleving en vermindert armoedeproblematiek op de lange termijn.

3.1 Communicatie

3.1.2 Buurtbrievenbus
Er komt een buurt brievenbus in iedere wijk voor ideeën en wensen.

3.1.3 Fysieke aanwezigheid
De gebiedsregisseurs en ambtenaren die veel in de wijk werken gaan vaker fysiek de wijk in om meer verbinding te krijgen.

3.1.4 Laagdrempelige bijeenkomsten in de wijk
Er komen Laagdrempelige bijeenkomsten in de wijk, bijvoorbeeld een informatiemarkt in een buurthuis.

3.2 Communicatie ‘Elkaar bereiken met korte lijnen’

3.2.1 Fysieke aanspreekpunten per stadsdeel
In elk van de vier stadsdelen wordt een vaste locatie ingericht waar een gemeentelijke vertegenwoordiger op vaste momenten aanwezig is. Bij deze punten kunnen bewoners vragen stellen, klachten aangeven en hulp krijgen bij het aanvragen van overheidsdocumenten (ter aanvulling op de IDO-punten in de bibliotheek).

3.2.2 Betere verspreiding en toegankelijkheid van de stadskrant
De stadskrant wordt consequenter en breder verspreid, zodat inwoners beter geïnformeerd blijven. Dit moet gebeuren door niet alleen de stadskrant ‘ook’ online te plaatsen maar door deze actief en fysiek bij bewoners te bezorgen. Leg de stadskrant op drukbezochte plekken, bezorg deze mee met de huis-aan-huis.

3.2.3 Invoering van buurtcoalities of mini-burgerberaden per stadsdeel
Er worden kleinschalige burgerberaden en/of buurtcoalities georganiseerd. Deze versterken de samenwerking tussen bewoners, buurtverenigingen en de gemeente, wat leidt tot betere besluitvorming op wijkniveau. Door deze beraden kleinschalig te houden komen deze punten sneller aan bod en kan er beter gekeken worden naar oplossingen. Ook is het belangrijk dat deze beraden laagdrempelig zijn en voor iedere buurtbewoner toegankelijk.

3.2.4 Een vaste gemeentelijke contactpersoon per stadsdeel
Per stadsdeel wordt een gemeentelijk aanspreekpunt aangesteld dat actief contact onderhoudt met bewoners en structureel fysiek aanwezig is in de stadsdelen. Deze contactpersonen gaan geregeld het gesprek aan en observeert het stadsdeel in detail om te weten wat er speelt en waaraan gewerkt moet worden.

3.2.5 Communicatieplan: ‘Verbetering van de informatiestroom naar bewoners’
Er komt een concreet plan om de communicatie vanuit de gemeente richting inwoners te analyseren en te optimaliseren. Door een duidelijk beeld te vormen kan de huidige situatie goed geanalyseerd worden en wordt duidelijk waar de verbeterpunten liggen binnen de online maar ook offline communicatie.

4.1 Eenzaamheid en Ontmoeten

4.1.2 Buurtpunten
De gemeente zorgt voor meer buurtpunten die toegankelijk zijn voor iedereen, ook voor mensen die slecht ter been zijn, blind of afhankelijk van een hulphond.

4.2 Ontmoeten/eenzaamheid ‘Een bloemzaadje als steuntje in de rug.’

5.1 De HulpHub

5.1.1 Beleidsontwikkeling met ervaringsdeskundigen
De gemeente betrekt ervaringsdeskundigen actief bij het maken en toetsen van beleid. Zo sluiten plannen beter aan bij de leefwereld van inwoners.

5.1.2 Inzetten van brugfiguren in de wijk
Ervaringsdeskundigen worden ingezet bij wijkteams en loketten, als aanspreekpunt voor inwoners én als schakel tussen bewoners en professionals.

5.1.3 Structurele inzet in de hulpverlening
De gemeente zorgt dat ervaringsdeskundigen standaard betrokken worden in hulptrajecten, bijvoorbeeld als herstelmaatje of luisterend oor.

5.1.4 Training van gemeentemedewerkers met ervaringskennis
Ervaringsdeskundigen worden ingezet om medewerkers van de gemeente te trainen in omgaan met bewoners, empathie en het verminderen van stigma.

5.1.5 Digitale pilot voor jongeren en andere inwoners
Er wordt een digitale pilot gestart waarbij inwoners – vooral jongeren – laagdrempelig contact kunnen opnemen met een ervaringsdeskundige via chat, app of beeldbellen (evt. in samenwerking met andere platforms).

5.2. Iedereen bereikbaar: De Buurtbus en Hulpwijzer

5.2.2 De hulpwijzer
Er komt een eenvoudige papieren gids, de Hulpwijzer in minimaal vier verschillende talen met belangrijke telefoonnummers en contactinformatie. Er staat een QR-code op. Maar ook zonder internet is de informatie te gebruiken.

6.1 Voorzieningen

6.1.1 Vergroenen bebouwing
Binnen 2 jaar wordt onderzocht waar hanging baskets en groene daken toegepast kunnen worden om gebouwen te vergroenen.

6.1.3 Leegstand tegengaan
Lege panden worden gevuld met woningen, nieuwe winkels (bijv. een Primark) en cafés om de levendigheid te vergroten.

6.1.4 Verbeteren infrastructuur binnenstad
Binnen 10 jaar wordt de infrastructuur in de binnenstad verbeterd, met aandacht voor stoepen, parkeerplaatsen en fietsenstallingen.

6.1.5 Buurthuis voor jong en oud
Binnen 5 jaar komt er een buurthuis voor jong en oud dat dient als ontmoetingsplek en informatiepunt, met aparte ruimtes voor jongeren en ouderen.

6.2. Voorzien en herzien

6.2.1 Alternatieve (school)zwem-accomodaties
Het ontwikkelen van alternatieve (school)zwem-accomodaties, zoals het Loon of het natuurgebied de Zuidplas Sibelcogroeve, als toekomstige mogelijkheid voor zwemmen in de buitenlucht.

6.2.2 Alternatieve bestemmingen leegstaande panden
Het ontwikkelen van alternatieve bestemmingen voor leegstaande panden, waar nu nog geen bestemming voor is, bijvoorbeeld als repeteerruimte of info-, recreatie- en woonruimte. Geconcentreerd op één plek en goed verdeeld over de totale stad; met betaalbare prijzen en goed bereikbaar, inclusief parkeerruimte.

Aldus vastgesteld en besloten te Heerlen, d.d. 8 maart 2025, de leden:

In verband met AVG-wetgeving is de ondertekende versie op verzoek in te zien.

DE VOORSTELLEN

De voorstellen zijn per werkplaats in zijn geheel opgenomen en deze bestaan uit de volgende onderdelen:

- De uitslag van de stemming
- Een samenvatting van het voorstel
- Het voorstel
- De presentatie zoals gegeven op 29 maart 2025.

Werkplaats 1.1 Saamhorigheid en eensgezindheid
Uitslag van de stemming per beslispunt

Beslispunten:

1.1.1 Burgerberaden op stadsdeelniveau
De gemeente voert burgerberaad op stadsdeelniveau in.

Stemming
Aangenomen: 38 voor

1.1.2 Inloopavonden
De gemeente organiseert samen met inwoners uit stadsdeelniveau inloopavonden waarop samenwerking tussen inwoners, lokale organisaties en gemeente laagdrempelig kan ontstaan.

Stemming
Aangenomen: 48 voor

1.1.3 Vergoeding voor inwoners
Inwoners krijgen een vergoeding van de gemeente voor hun betrokkenheid bij initiatieven, waarbij deze vergoeding kan worden besteed bij lokale ondernemers (Heerlensheitje).

Stemming
Niet aangenomen (26 voor)

Samenvatting voorstel werkplaats 1.1 Saamhorigheid en Eensgezindheid



Werkplaats 1.1 Saamhorigheid en eensgezindheid

Het voorstel

Wij stellen voor om kleinschalige burgerberaden te organiseren in de verschillende stadsdelen van Heerlen. Hierdoor kunnen initiatieven worden ontwikkeld die beter aansluiten bij de lokale behoeften en ontstaat er meer samenwerking tussen buurtbewoners, lokale organisaties en de gemeente. De vergaderingen zullen gericht zijn op het definiëren van de belangrijkste thema's per stadsdeel, het uitwerken van concrete initiatieven en het presenteren van haalbare plannen aan de gemeente.Wij vragen de gemeente om financiële, facilitaire en inhoudelijke ondersteuning, zodat deze burgerberaden kunnen bijdragen aan een meer betrokken en samenwerkende gemeenschap in Heerlen.Met dit voorstel willen we een positieve verandering teweegbrengen en ervoor zorgen dat inwoners van Heerlen zich gehoord en betrokken voelen bij de toekomst van hun eigen stadsdeel.

Voordelen van kleinschalige burgerberaden

Het organiseren van kleinschalige burgerberaden brengt meerdere voordelen met zich mee:

- Versterking van lokale betrokkenheid: Bewoners voelen zich meer gehoord en betrokken bij hun directe leefomgeving.
- Duurzame contacten en samenwerkingen: Doordat deelnemers elkaar vaker tegenkomen in het dagelijks leven, ontstaan er langdurige samenwerkingsverbanden.
- Betere aansluiting op lokale behoeften: Kleinschalige initiatieven sluiten beter aan bij de specifieke problematiek en kansen van een stadsdeel.
- Verbinding tussen jong en oud: Door jongeren actief te betrekken en hen een vergoeding te bieden, ontstaat er een intergenerationele samenwerking.
- Meer samenwerking tussen organisaties: Lokale verenigingen, stichtingen en andere partijen werken samen om initiatieven te realiseren en versterken elkaars impact.

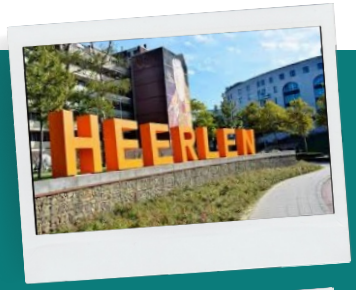
Beslispunten

1. De gemeente voert burgerberaad op stadsdeelniveau in
2. De gemeente organiseert samen met inwoners uit stadsdeelniveau inloopavonden waarop samenwerking tussen inwoners, lokale organisaties en gemeente laagdrempelig kan ontstaan
3. Inwoners krijgen een vergoeding van de gemeente voor hun betrokkenheid bij initiatieven, waarbij deze vergoeding kan worden besteed bij lokale ondernemers (Heerlensheitje)

1.1
SAAMHORIGHEID EN EENSGEZINDHEID

BURGERBERAAD 2.0







INHOUD

- INLEIDING
- VOORSTEL
- VOORDELEN
- BESLISPUNTEN
- SAMENVATTING

INLEIDING

Heerlen kent diverse stadsdelen met verschillende uitdagingen en behoeften.

Huidige burgerinitiatieven zijn vaak te breed en sluiten niet altijd aan bij specifieke wijken.

Doel: Bewoners actief betrekken bij oplossingen voor hun eigen stadsdeel.

Kleinschalige burgerberaden bieden gerichte en effectieve aanpak.



VOORSTEL

Burgerberaden in Hoensbroek, Heerlen-Zuid, Heerlen-Centrum en Heerlerheide.

Inwoners, lokale organisaties en gemeente werken samen.

70 procent van de deelnemers wordt ingeloot, 30% kan zich aanmelden.

Drie bijeenkomsten per stadsdeel:
Oriëntatie & Probleemstelling – Inventarisatie van lokale behoeften.
Brainstorm & Uitwerking – Bedenken en structureren van initiatieven.
Selectie & Presentatie – Keuze en presentatie van de beste ideeën.



VOORDELEN

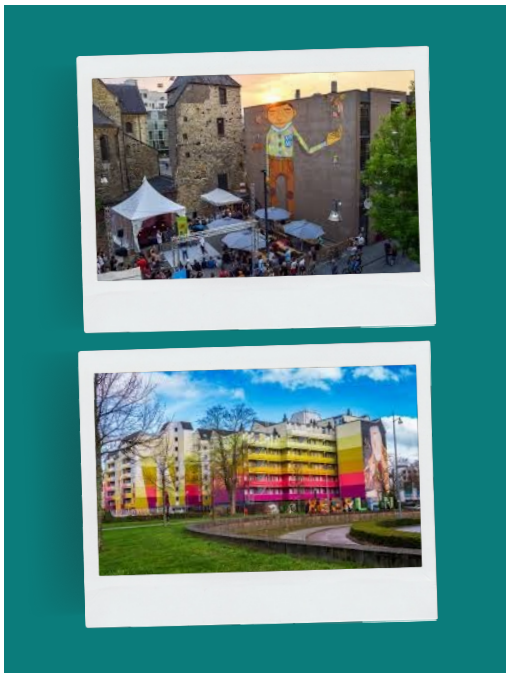
Versterking van lokale betrokkenheid: Inwoners voelen zich gehoord.

Duurzame samenwerkingen: Meer verbinding tussen buurtbewoners en organisaties.

Betere aansluiting op lokale behoeften: Specifieke oplossingen per wijk.

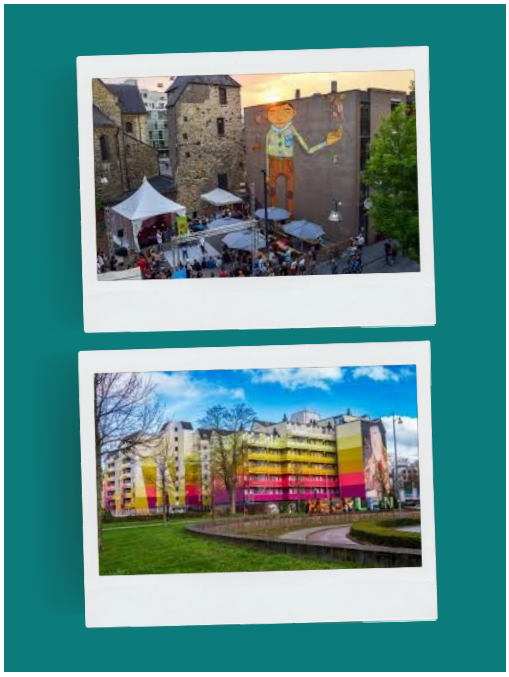
Verbinding tussen jong en oud: Jongeren actief betrekken via scholen.

Meer impact: Praktische, uitvoerbare plannen voor elk stadsdeel.



BESLISPUNTEN

1. De gemeente voert burgerberaad op stadsdeelniveau in.
2. De gemeente organiseert samen met inwoners uit stadsdeelniveau inloopavonden waarop samenwerking tussen inwoners, lokale organisaties en gemeente laagdrempelig kan onstaan.
3. inwoners krijgen vergoeding van de gemeente voor hun betrokkenheid bij initiatieven, waarbij deze vergoeding kan worden besteed bij lokale ondernemingen ('T Heerlens Heitje).



SAMENVATTING



KLEINSCHALIGE BURGERBERADEN PER STADSDEEL VERSTERKEN BETROKKENHEID EN SAMENWERKING.

DRIE BIJEENKOMSTEN LEIDEN TOT CONCRETE, HAALBARE INITIATIEVEN.

MEER IMPACT DOOR AFSTEMMING OP LOKALE BEHOEFTEN.

ONDERSTEUNING VANUIT DE GEMEENTE IS ESSENTIEEL.

G1000
op weg naar een andere democratie

1.1
SAAMHORIGHEID EN EENSGEZINDHEID

BEDANKT VOOR HET LUISTEREN



Werkplaats 1.2 Saamhorigheid ‘Heerlen kan de boom in’
Uitslag van de stemming per beslispunt

De beslispunten:

1.2.1 Wat, wie, hoe en waar
De gemeente maakt voor zowel inwoners als ambtenaren, officiële instanties en hulp-/vrijwilligersorganisaties op een laagdrempelige manier inzichtelijk 1) welke voorzieningen en initiatieven bestaan, 2) wie daarvoor verantwoordelijk is, 3) hoe opschaling van zorg/ondersteuning eruit ziet en 4) wie regie heeft bij samenloop van ondersteuning (boom-model).

Stemming
Aangenomen: 39 voor

1.2.2 Een inwoner als aanspreekpersoon
De gemeente investeert in sociale netwerken met vaste “centraal-aanspreekpersonen” op wijk- of stadsdeelniveau die inwoners met een hulpvraag begeleiden en ondersteunen; deze investering bestaat uit blijvende training, informatie, een actief vrijwilligersnetwerk en goed, laagdrempelig contact tussen deze personen en betrokken instanties/organisaties.

Stemming
Aangenomen: 42 voor

1.2.3 Betrekken bij preventiebeleid
De gemeente betrekt sociale netwerken, waaronder vrijwilligers, buurtbewoners en aanspreekpersonen bij de vormgeving van preventiebeleid.

Stemming
Niet aangenomen

1.2.4 Publiekscampagne rondom aanspreekpersonen
De gemeente voert een permanente publiekscampagne (zowel fysiek als online) om voorzieningen en ondersteuning, maar ook de aanspreekpersonen onder de aandacht van inwoners te brengen en te houden.

Stemming
Aangenomen: Grote meerderheid voor

Werkplaats 1.2 Saamhorigheid ‘Heerlen kan de boom in’
Samenvatting

Samenvatting van het voorstel

Om de toegankelijkheid en het gebruik van bestaande voorzieningen en ondersteuning te vergroten, moet worden geïnvesteerd in een laagdrempelig en kenbaar sociaal netwerk dat inwoners kan helpen de weg te vinden. Voorgesteld wordt o.a. om inzichtelijk te maken wát er al mogelijk is en buurtbewoners te activeren om elkaar te helpen bij hulpvragen.

Werkplaats 1.2 Saamhorigheid ‘Heerlen kan de boom in’
Het voorstel

Om de toegankelijkheid en het gebruik van bestaande voorzieningen en ondersteuning te vergroten, moet worden geïnvesteerd in een laagdrempelig en kenbaar sociaal netwerk dat inwoners kan helpen de weg te vinden. Voorgesteld wordt o.a. om inzichtelijk te maken wát er al mogelijk is en buurtbewoners te activeren om elkaar te helpen bij hulpvragen.

Beslispunten

1. De gemeente maakt voor zowel inwoners als ambtenaren, officiële instanties en hulp-/vrijwilligersorganisaties op een laagdrempelige manier inzichtelijk 1) welke voorzieningen en initiatieven bestaan, 2) wie daarvoor verantwoordelijk is, 3) hoe opschaling van zorg/ondersteuning eruitziet en 4) wie regie heeft bij samenloop van ondersteuning (boom-model).
2. De gemeente investeert in sociale netwerken met vaste “centraal-aanspreekpersonen” op wijk- of stadsdeelniveau die inwoners met een hulpvraag begeleiden en ondersteunen; deze investering bestaat uit blijvende training, informatie, een actief vrijwilligersnetwerk en goed, laagdrempelig contact tussen deze personen en betrokken instanties/organisaties.
3. De gemeente betrekt sociale netwerken, waaronder vrijwilligers, buurtbewoners en aanspreekpersonen bij de vormgeving van preventiebeleid.
4. De gemeente voert een permanente publiekscampagne (zowel fysiek als online) om voorzieningen en ondersteuning, maar ook de aanspreekpersonen onder de aandacht van inwoners te brengen en te houden.

Toelichting
Een punt dat steeds terug is gekomen tijdens het Burgerberaad is dat voorzieningen en ondersteuning (in brede zin, van maatschappelijke ondersteuning en langdurige zorg tot inkomensondersteuning en jeugdhulp) lastig te begrijpen en te vinden zijn. Men vindt het lastig om erachter te komen waar je terecht kan, en welke initiatieven zowel vanuit de gemeente als daarbuiten eigenlijk al bestaan. Het is duidelijk dat de gemeente en andere organisaties veel doen, maar het hoe, wat en waar is niet voldoende inzichtelijk.

Het geheel van (de wegen naar) voorzieningen, instanties en ondersteuningsmogelijkheden is door ons voorgesteld als een boom (zie afbeelding). Dit model zou inzichtelijk moeten maken wat er mogelijk is, wie verantwoordelijk is voor welke hulp, maar ook welke volgordelijkheid daarin bestaat. De “wortels” zouden het sociale netwerk in de eigen buurt of wijk moeten zijn, van waaruit men geholpen wordt én waarop de ondersteuning uiteindelijk is gericht. Dit sociale netwerk is dan ook het fundament dat tegelijkertijd een grote rol kan en moet spelen in het preventiebeleid.

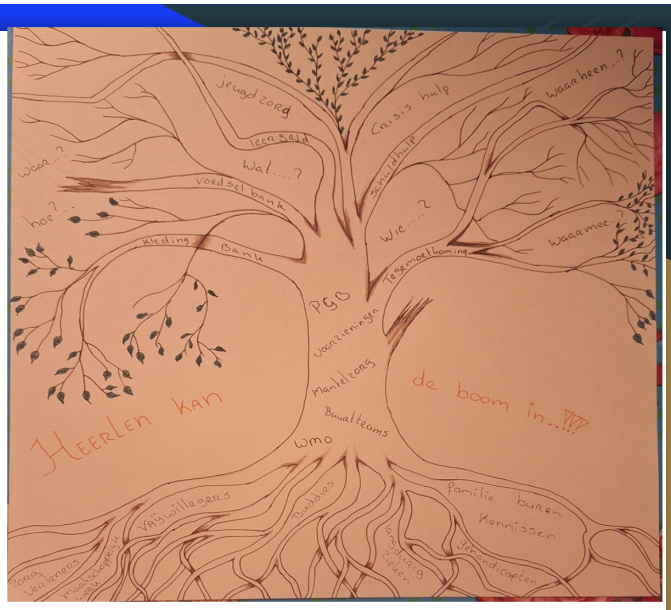
Een voorbeeld: tijdens de vierde bijeenkomst van het Burgerberaad werd de folder “Steuntje in de rug” uitgedeeld. Deze folder laat duidelijk zien dat inwoners voor allerhande zaken bij de gemeente of elders terecht kunnen, maar vraagt tegelijkertijd veel uitzoekwerk en/of digitale vaardigheden. Wij denken dat dit steuntje in de rug zou moeten worden geboden door een vertrouwd gezicht: in dit voorstel “centraal-aanspreekpersoon” genoemd.

Deze aanspreekpersoon zou een vrijwillige buurtbewoner kunnen zijn, die een algemene kennis heeft van voorzieningen en aangeboden ondersteuning. Zij kunnen mensen helpen uitzoeken wat er nodig is en waar men het beste terecht kan voor directe inhoudelijke ondersteuning of voorlichting. Dat laatste is met name van belang omdat niet elke hulpvraag hoeft te worden opgelost met professionele zorg of ondersteuning. Vroeg signalering of tijdig contact met de gemeente/instanties kunnen juist preventief werken.

Daarom zou een laagdrempelig sociaal netwerk in de wijk/buurt moeten worden gecreëerd, dat niet verantwoordelijk is voor zorg en ondersteuning, maar wèl kan helpen in het contact met de overheid en het vinden van de juiste hulp. Hiervoor is dus inzicht nodig in wat er gebeurt (het boom-model), maar ook dat mensen tijd en ruimte krijgen om elkaar te helpen. De gemeente zou dit sociaal netwerk moeten ondersteunen door training, informatie, activatie en ondersteuning op de achtergrond. Daarnaast zou er een gemeente brede campagne moet komen en blijven om dit sociaal netwerk te promoten en zichtbaar te houden.

Tot slot willen we het volgende opmerken over de totstandkoming van dit voorstel. Dit voorstel is gebaseerd op de gedeelde ervaringen en ideeën van de deelnemers (in deze werkplaats) van het Burgerberaad. De beslispunten moeten worden gezien als (richtingen voor) oplossingen die bij ons, de deelnemers, als nuttig en nodig worden gezien. Het is straks aan de gemeente om deze verder uit te werken.

Heerlen kan de boom in.



Inhoud

- Samenvatting
- Aanleiding
- Voorstel
- Beslispunten

Samenvatting

Ons doel:

Het creëren van een laagdrempelig sociaal netwerk waarin je de weg wordt gewezen door mensen die je ‘kent’ en vertrouwt.

Aanleiding: *Waarom stellen we dit voor?*

- De gemeente doet al (heel) veel op het gebied van ondersteuning en voorzieningen
- Tegelijkertijd; lastig vindbaar, soms als ingewikkeld ervaren
- Voorbeeld: “Steuntje in de rug”-folder
- Daarom: behoefte aan duidelijkheid en hulp bij zoeken/vinden van ondersteuning en voorzieningen

Aanleiding: *Waarom stellen we dit voor?*

- Sociaal netwerk als de wortels van de buurten én de ondersteuning
- Op weg helpen door bekende, vertrouwde gezichten
- Mét voldoende ondersteuning vanuit de gemeente

Projectvoorstel: *Wat stellen we voor?*

- **DOELEN VAN HET VOORSTEL**
  Het creëren van een laagdrempelig sociaal netwerk waar je de weg wordt gewezen door mensen die je ‘kent’ en vertrouwt.
- Je hebt meerdere organisaties die zorg verlenen, met eventueel een bepaalde volgordelijkheid. Dit moet je duidelijker maken, en ook wie verantwoordelijk is voor de coördinaties tussen die verschillende voorzieningen. Wie is de regievoerder? Ervaring is dat organisaties niet voldoende met elkaar communiceren.
- Met deze aanpassingen maak je sociaal beleid dat dichter bij de mensen staat.

Projectvoorstel: *Wat stellen we voor?*

Uitwerking van onze hulp-boom en rol van de aanspreek-persoon daarin:

- Wortels: wat is er in de wijk (zowel vrijwilligers als officiele voorzieningen)?
- Hoe verder in de boom, hoe groter en complexer de zorg/hulpverlener
- Boom: wortels, wie wanneer aan zet, modelfunctie uitwerken, wie waar verantwoordelijk voor

Projectvoorstel: *Wat stellen we voor?*

- Zorg dat de hulp-boom en de aanspreekpersonen niet alleen bekend zijn bij personen die nu een hulpvraag hebben, maar dat iedereen kennis heeft over de hulp-boom.
- Preventie: vroegtijdig ondersteuning vinden zodat officiële instanties (nog) niet nodig zijn.
- Bewustwording: weten wat er allemaal speelt en mogelijk is binnen de buurt/wijk/gemeente.
- Betrokkenheid: waar kan ik iemand mee helpen? En hoe? Een rol voor de mensen die nu zelf geen hulp nodig hebben.

Beslispunten: *Hoe gaan we dit realiseren?*

Beslispunt 1: Maak een “hulp-boom”

- Maak inzichtelijk wat er is, door wie dat wordt geregeld, wat er gebeurt als meer nodig is en wie dan de regie heeft.
- Ofwel: werk de samenhang tussen regelingen en voorzieningen uit!
- Zorg ervoor dat dit zowel bij inwoners als ambtenaren, instanties en andere organisaties op een laagdrempelige manier te vinden en te begrijpen is.

Beslispunten: *Hoe gaan we dit realiseren?*

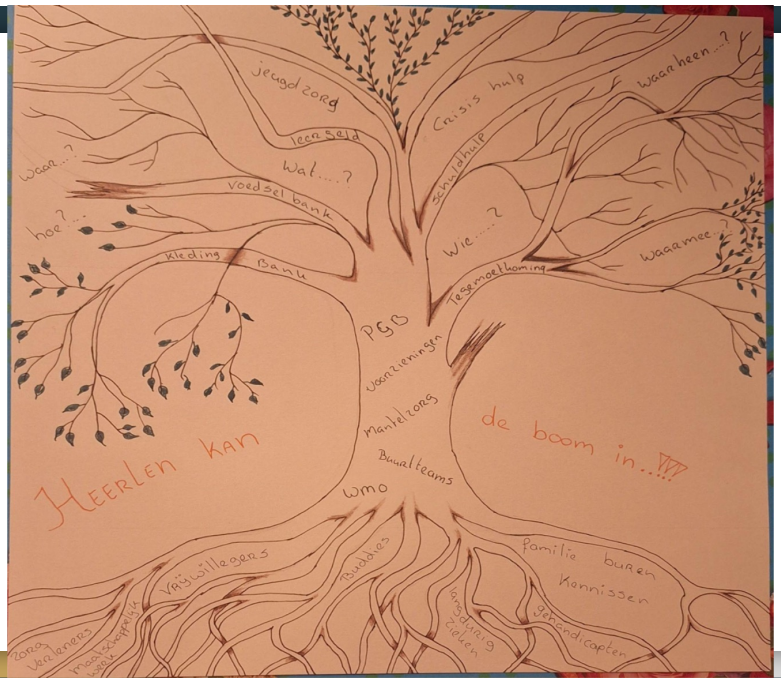
Beslispunt 2: Centraal-aanspreekpersoon

- Faciliteer de mogelijkheid dat deze persoon diegene met een hulpvraag door deze boom heen kan loodsen.
- Voorzie training en informatie (informatie over mogelijkheden + juiste contactgegevens)
- Trek (vrijwillige) aanspreek-personen aan uit de verschillende buurten
- Aanspreekpersoon heeft als taak om zijn/haar netwerkgegevens goed te onderhouden (up-to-date houden)
- Faciliteer mogelijkheid voor aanspreekpersonen om samen te komen/informatie onderling uit te wisselen/te leren van elkaar

Beslispunten: *Hoe gaan we dit realiseren?*

Beslispunten 3 en 4: Betrokkenheid, zichtbaarheid en preventie

- Gebruik dit sociale netwerk vervolgens om je preventiebeleid vorm te geven. Hoe kunnen we met z’n allen elkaar een beetje helpen?
- Permanente publiekcampagne om voorzieningen, ondersteuning en aanspreekpersonen onder te aandacht te brengen én te houden



Werkplaats 2.2 VEILIGHEID EN HANDHAVING
Uitslag van de stemming per beslispunt

Beslispunten korte termijn: (Huidige problematiek)

2.2 Aanpak hangjongeren
Wij stellen voor leegstaande panden een nieuwe bestemming te geven en ze om te vormen tot jeugdhonken, waar jongeren zich kunnen uitleven met activiteiten zoals sport, muziek of andere vrijetijdsbestedingen.
De jongeren worden actief betrokken bij het opknappen van deze panden,
Onder begeleiding en voorlichting van gekwalificeerde jongerenbegeleiders. Ook de ouders worden erbij betrokken.

Stemming
Aangenomen: 45 voor

Beslispunten lange termijn:
(aanpak armoede als hoofdoorzaak van huidige en toekomstige problemen)

2.2 Landelijke wetswijziging tegen instroom van buitenaf
We stellen voor om te pleiten voor een landelijke wetswijziging die het instromen van mensen met sociale- en/of armoedeproblematiek van buiten de gemeente lastiger maakt en zorgt voor een gelijkere verdeling van sociale woningbouw over alle gemeenten. Dit helpt om de druk op onze sociale woningbouw en voorzieningen te verlagen en zorgt ervoor dat onze eigen inwoners meer ondersteuning kunnen krijgen bij het verbeteren van hun situatie.

Stemming
Aangenomen: 32 voor

2.3 Saneren van sociale woningen
We willen de huidige sociale woningbouw saneren en renoveren zodat deze voldoen aan de moderne normen. Hierdoor kunnen we een breder scala aan inkomensgroepen aantrekken, wat bijdraagt aan het verbeteren van de sociale samenhang in de wijken en het verhogen van het niveau van de buurt. Dit zal ook de spreiding van sociale woningbouw bevorderen.

Stemming
Aangenomen: 32 voor

2.4 Begeleiding van eenoudergezinnen naar werk
We willen eenoudergezinnen met een werkloze ouder actief begeleiden naar werk, inclusief nazorg om een duurzame werkplek te behouden. Dit helpt niet alleen de economische zelfstandigheid van de gezinnen, maar bevordert ook de integratie in de samenleving en vermindert armoedeproblematiek op de lange termijn.

Stemming
Aangenomen: 35 voor

2.5 Verdeling van schoolgaande kinderen over Heerlen

Om concentratie van problematiek in bepaalde wijken te voorkomen, stellen we voor om schoolgaande kinderen gelijkmatig over Heerlen te verdelen. Dit helpt om de sociale spreiding te verbeteren, voorkomt overbelasting van bepaalde scholen en draagt bij aan een evenwichtiger en inclusiever onderwijssysteem.

Stemming
Niet aangenomen

2.1 VEILIGHEID EN HANDHAVING

- ONGECONTROLEERDE HANGPLEKKEN VAN JONGEREN WORDT DOOR ONZE GROEP GEZIEN ALS EEN VAN DE HOOFDOORZAKEN VAN GEVOELENS VAN ONVEILIGHEID BIJ DE BURGER.
- DE VOLGENDE AANBEVELINGEN AAN DE GEMEENTE HEERLEN ZIEN WIJ ALS ADEQUATE AANPAK OM DIT TEGEN TE GAAN. HIERBIJ KIJKEN WE NAAR MOGELIJKE OPLOSSINGEN VOOR DE ACTUELE PROBLEMATIEK (KORTE TERMIJN) EN NAAR MOGELIJKHEDEN OM ERVOOR TE ZORGEN DAT DE OORZAKEN VAN DE HUIDIGE PROBLEMATIEK ONDERZOCHT EN OP DE JUISTE MANIER AANGEPAKT WORDEN OM TOEKOMSTIGE PROBLEMEN TE VERMIJDEN. (LANGE TERMIJN);

2.1 VEILIGHEID EN HANDHAVING

• AANPAK VOOR DE KORTE TERMIJN;
♣ FOCUS OP JEUGD EN JONGEREN. ACTIES ONTWIKKELEN OM HUIDIGE PROBLEMEN OP TE LOSSEN EN TOEKOMSTIGE TE VOORKOMEN. DAARBIJ NIET VERGETEN OM DEZE GROEPEN ER ACTIEF BIJ TE BETREKKEN.

WAT IS HIERVOOR NODIG:
♣ POLITIEKE WIL, BELEID EN BUDGET.

EVENTUELE BOTTLENECKS:
♣ TRAGE AMBTELIJKE MOLENS, FINANCIERING, (BLIJVENDE) MONITORING VAN EVENTUEEL GENOMEN ACTIES.

2.1 VEILIGHEID EN HANDHAVING

VOORSTELLEN OM HUIDIGE PROBLEMEN DOOR HANGJONGEREN AAN TE PAKKEN EN DAARDOOR TOEKOMSTIGE TE VOORKOMEN;
♣ LEEGSTAND VAN (WINKEL)PANDEN VOORKOMEN EN WAAR DAT NIET KAN ER EEN ZODANIGE BESTEMMING AAN GEVEN WAARDOOR DE AANTREKKINGSKRACHT HIERVAN VOOR HANGJONGEREN WEGGENOMEN WORDT.
♣ HET OPZETTEN VAN EEN OF MEERDERE LOCATIES/PANDEN ALS JEUGDHONK WAAR DIVERSE VRIJETIJDSBESTEDINGEN SPECIFIEK GERICHT OP DE DOELGROEPEN BEDREVEN KUNNEN WORDEN. GEDACHT KAN WORDEN AAN; POOLTAFELS / BOKS, BUDO EN OF ANDERE SPORT MOGELIJKHEDEN / MUZIEKCAFÉS ETC ETC. HET IS HIERBIJ BELANGRIJK OM DIT NIET VANUIT EEN COMMERCIEEL OOGPUNT OP TE ZETTEN EN DE BETREFFENDE DOELGROEPEN BIJ HET OPZETTEN HIERVAN INTENS TE BETREKKEN ZELFS ALS DAT HET FYSIEK OPKNAPPEN VAN EEN GESCHIKT PAND ZOU BETEKENEN (SAMENWERKING MET SCHOLEN?).
♣ INTENSIEVE VOORLICHTING EN BEGELEIDING (OOK NAAR DE OUDERS) DOOR GEKWALIFICEERDE JONGEREN BEGELEIDERS IS ONS INZIENS NOODZAKELIJK.

2.1 VEILIGHEID EN HANDHAVING

OPMERKINGEN:
♣ LATER TIJDENS DEZE MEETING KREGEN WE EEN INFORMATIEBOEKJE AANGEREIKT MET DE TITEL: “INFORMATIEBOEKJE BURGERBERAAD”. DIT IS BEDOELD OM DE DEELNEMERS AAN HET BURGERBERAAD VAN GEMEENTELIJKE INFORMATIE TE VOORZIEN. HIERIN IS OP BLDZ 10 ONDER PUNT 3.VEILIGHEID, EEN STUK OPGENOMEN OVER DE HUIDIGE GEMEENTELIJKE AANPAK M.B.T. “JEUGDOVERLAST EN JEUGDCRIMINALITEIT”. HIERIN STAAN PUNTEN DIE PARALELLEN HEBBEN MET DE ACTIEPUNTEN DIE ONZE GROEP HEEFT VOORGESTELD. WIJ VINDEN HET JAMMER DAT WE DEZE INFO OP EEN MOMENT HEBBEN ONTVANGEN WAAR WE AL EEN FLINK DEEL VAN ONZE TIJD HIERAAN HADDEN BESTEED.
♣ OOK AL LIJKT HET ALSOF DE GEMEENTE HEERLEN AL EEN SLUITENDE AANPAK IN HAAR BELEID HIERVOOR HEEFT, TOCH BLIJVEN NOG ENKELE DOOR ONS VOORGESTELDE PUNTEN OVEREIND. LAAT ONVERLET DAT WIJ ZEER GEÏNTERESSEERD ZIJN IN HOE E.E.A. IN DE PRAKTIJK WORDT UITGEVOERD, HOE DIT GEMONITORD WORDT EN HOE DE RESULTATEN ZICH IN DE LOOP DER TIJD ONTWIKKELD HEBBEN EN OF BELEID OP DE BEHAALDE RESULTATEN WORDT BIJGESTELD.

2.1 VEILIGHEID EN HANDHAVING

• AANPAK VOOR DE LANGE TERMIJN;
(HIERVOOR HEBBEN WE CONTACT GEHAD MET EEN GROEP VAN INSPIRATOREN DIE ONS VAN AANVULLENDE INFORMATIE HEBBEN VOORZIEN).

♣ FOCUS LEGGEN OP DE HOOFDOORZAAK VAN DE HUIDIGE PROBLEMATIEK. HIERIN IS DUIDELIJK NAAR VOREN GEKOMEN DAT MET NAME ARMOEDE DE HOOFDOORZAAK IS VAN DE HUIDIGE JONGERENPROBLEMATIEK IN HET ALGEMEEN EN IN HET BIJZONDER IN HEERLEN.

HOOFDOORZAKEN VAN ARMOEDE:

♣ GEBROKEN GEZINNEN (MET NAME EEN-OUDER GEZINNEN).
♣ FINANCIËLE PROBLEMATIEK (WERKELOOSHEID, SOCIALE BIJSTAND ETC.)
♣ SLECHTE WOONOMSTANDIGHEDEN

2.1 VEILIGHEID EN HANDHAVING

AANPAK VOOR DE LANGE TERMIJN;

• HEERLEN HEEFT EEN GROTERE ARMOEDE PROBLEMATIEK DAN GEMIDDELD IN NEDERLAND. DIT MEDE DOORDAT ER PROCENTUEEL GEZIEN MEER SOCIALE WONINGBOUW IS DAN ELDERS DIE OOK NOG EENS MEER GECONCENTREERD GELEGEN IS EN NIET GELIJKMATIG OVER DE GEMEENTE IS VERDEELD. HET FEIT DAT DE HUIZEN- EN HUURPRIJZEN IN DIT DEEL VAN LIMBURG VEEL LAGER ZIJN DAN ELDERS IN HET LAND, ZORGT TEVENS VOOR EEN AANZUIGENDE WERKING VAN BUITEN DE GEMEENTE- EN ZELFS PROVINCIEGRENZEN. MEER DAN 3.000 FAMILIES DIE GEMIDDELD PER JAAR IN- EN UITSTROMEN (WAARVAN VELEN VAN BUITEN LIMBURG) ZIJN NIET ECHT BEVORDERLIJK VOOR COHESIE IN DEZE/ONZE SAMENLEVING.

2.1 VEILIGHEID EN HANDHAVING

• **AANPAK VOOR DE LANGE TERMIJN;**
(MET LANGE TERMIJN BEDOELEN WE “DE KINDEREN VAN DE KINDEREN VAN ONZE KINDEREN”, PAKWEG EEN PERIODE VAN 20- A 25 JAAR).

♣ INZETTEN OP EEN LANDELIJKE WETSWIJZIGING DIE HET INSTROMEN VAN MENSEN MET EEN SOCIALE- EN/OF ARMOEDE PROBLEMATIEK VAN BUITEN DE GEMEENTEN TEGENGAAT.
♣ DE HEDENDAAGSE SOCIALE WONINGBOUW WONINGEN (LATEN) SANEREN ZODANIG DAT DEZE AAN DE HUIDIGE NORMEN VOLDOEN, DAARDOOR OOK ANDERE INKOMENSGROEPEN AANTREKKEN EN DE BUURT NAAR EEN SOCIAAL HOGER NIVEAU TILLEN. (TEVENS SOCIALE WONINGBOUW DECONCENTREREN).
♣ EENOUDER GEZINNEN MET EEN WERKLOZE OUDER NAAR WERK BEGELEIDEN (INCL. NAZORG).
♣ SCHOOLGAANDE KINDEREN VERDELEN OVER HEERLEN (CONCENTRATIE TEGENGAAN)

2.1 VEILIGHEID EN HANDHAVING

AANVULLENDE AANBEVELING VOOR DE LANGE TERMIJN;

BURGEMEESTER EN WETHOUDERS (B&W) ZITTEN OVER HET ALGEMEEN EEN BEPERKT AANTAL JAREN IN HUN FUNCTIE EN BRENGEN HUN EIGEN DOELSTELLINGEN EN OBJECTIEVEN MEE. DAT BEMOEILIJKT UITERAARD HET MAKEN EN UITVOEREN VAN PLANNEN / DOELSTELLINGEN DIE ENKELE DECENNIA BESTRIJKEN ZOALS BIJ GENOEMDE LANGE TERMIJN AANBEVELINGEN.
DAT GEGEVEN GENEREERT DE **VRAAG AAN DE HUIDIGE B&W** OF HET BESTUURLIJK EN WETTELIJK MOGELIJK IS OM EEN DOELSTELLING VAN EEN BEPAALDE GEMEENTE ZODANIG VAST TE LEGGEN DAT DIT DOOR VOLGENDE B&W ’S ALS EEN VERPLICHTE DOELSTELLING WORDT MEEGENOMEN.
VOOR HET PLANNEN OP DE LANGE(RE) TERMIJN LIJKT DIT EEN NOODZAKELIJKHEID.



2.1/2.2 Veiligheid en Handhaving

Burgerberaad Heerlen

01 Hoofdoorzaak van het onveiligheidsgevoel

02 Korte termijn aanpak

03 Lange termijn aanpak

04 De rode draad: Armoede als bron van onveiligheidsgevoel

05 Cijfers

HOOFDOORZAAK VAN HET ONVEILIGHEIDSGEVOEL

Het gevoel van onveiligheid in Heerlen wordt versterkt door ongecontroleerde hangplekken van jongeren. Om dit probleem effectief aan te pakken, kijken we vanuit twee perspectieven: de korte termijn, met directe maatregelen om de overlast te verminderen, en de lange termijn, waarbij we de diepere oorzaken aanpakken om structurele oplossingen te creëren.



AANPAK KORTE TERMIJN

Focus op jeugd en jongeren door gerichte acties te ontwikkelen die bestaande problemen oplossen en toekomstige voorkomen. Belangrijk is om deze groepen niet alleen te benaderen, maar hen actief te betrekken bij de aanpak.



VOORSTELLEN KORTE TERMIJN

LEEGSTAND BEPERKEN

Winkelpanden en andere gebouwen een nuttige bestemming geven om te voorkomen dat ze hangplekken worden.

JEUGDHONKEN EN ACTIVITEITEN

Creëren van veilige plekken voor jongeren, zoals sport- en cultuurcentra, om positieve alternatieven te bieden.

VOORLICHTING EN BEGELEIDING

Ouders en jongeren ondersteunen met professionele begeleiding om problematiek vroegtijdig aan te pakken.

AANPAK LANGE TERMIJN (20+ jaar)

We richten ons op de diepere oorzaak van de vele van de huidige problematieken: **armoede.**

Uit onze analyse blijkt dat armoede de grootste drijvende factor is achter de uitdagingen waarmee jongeren te maken hebben. Dit heeft niet alleen gevolgen op maatschappelijk gebied, maar is in Heerlen een bijzonder belangrijk probleem dat direct invloed heeft op (het ontbreken van) kansen, veiligheid en toekomstperspectief.



VOORSTELLEN KORTE TERMIJN

LEEGSTAND BEPERKEN

Winkelpanden en andere gebouwen een nuttige bestemming geven om te voorkomen dat ze hangplekken worden.

JEUGDHONKEN EN ACTIVITEITEN

Creëren van veilige plekken voor jongeren, zoals sport- en cultuurcentra, om positieve alternatieven te bieden.

VOORLICHTING EN BEGELEIDING

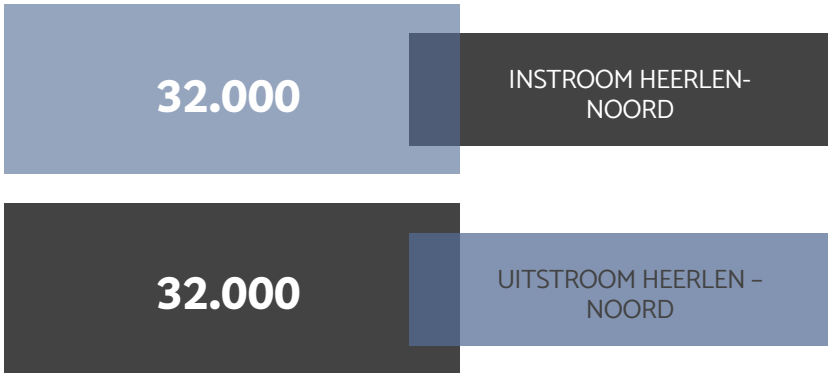
Ouders en jongeren ondersteunen met professionele begeleiding om problematiek vroegtijdig aan te pakken.

AANPAK LANGE TERMIJN (20+ jaar)

We richten ons op de diepere oorzaak van de vele van de huidige problematieken: **armoede.**

Uit onze analyse blijkt dat armoede de grootste drijvende factor is achter de uitdagingen waarmee jongeren te maken hebben. Dit heeft niet alleen gevolgen op maatschappelijk gebied, maar is in Heerlen een bijzonder belangrijk probleem dat direct invloed heeft op (het ontbreken van) kansen, veiligheid en toekomstperspectief.

CIJFERS



Verhuizingen van en naar Heerlen-Noord in de afgelopen 10 jaar

CIJFERS

	SOCIALE HUURWONING	MOEDER MET SCHULDEN
HEERLEN NOORD	39,5%	5,6%
LANDELIJK	28,7%	1,7%
EIJSDEN MARGRATEN	10%	

HOOFDOORZAKEN ARMOEDE

GEBROKEN GEZINNEN

Instabiele thuissituaties, vooral in eenoudergezinnen, vergroten de kans op armoede en beperken toekomstperspectieven voor jongeren.

FINANCIËLE PROBLEMATIEK

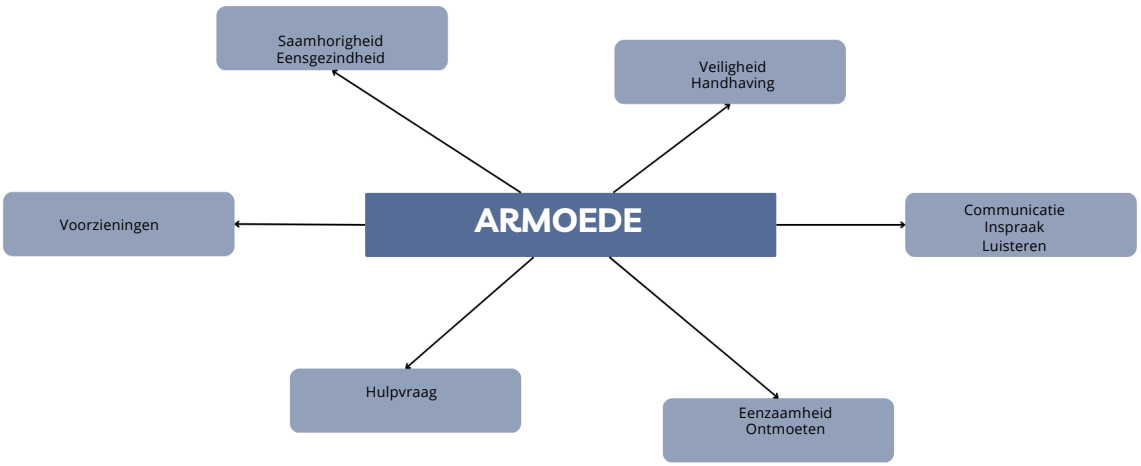
Werkloosheid en afhankelijkheid van sociale bijstand zorgen voor structurele armoede en beperkte kansen om uit deze situatie te komen.

SLECHTE WOONOMSTANDIGHEDEN

Een hoge concentratie sociale huurwoningen en gebrekkige leefomstandigheden dragen bij aan sociale achterstand en onveiligheidsgevoelens.

DE RODE DRAAD: ARMOEDE

(als bron van diverse problematieken)





VOORSTELLEN LANGE TERMIJN

BEPERKING INSTROOM ARMOEDEPROBLEMATIEK

Landelijke regelgeving aanpassen om te voorkomen dat mensen met sociale en financiële problemen zich concentreren in Heerlen.

HERSTRUCTUREREN SOCIALE WONINGBOUW

Sociale huurwoningen moderniseren en beter verdelen over de stad om sociale segregatie te verminderen.

ONDERSTEUNING VOOR EENOUDERGEZINNEN

Gericht beleid en begeleiding om werk en stabiliteit te bieden aan werkloze ouders in eenoudergezinnen.

SPREIDING SCHOOLGAANDE KINDEREN

Kinderen beter verdelen over scholen in Heerlen om sociaaleconomische segregatie in onderwijs te voorkomen.

VRAGEN?

Werkplaats 3.1 Communicatie
Uitslag van de stemming per beslispunt

Beslispunten:

3.1.1 Buurtburgemeester
Er komt een buurtburgemeesters per wijk die verbinding brengt tussen de wijkregisseur en de burgers.

Stemming
Niet aangenomen (25 voor)

3.1.2 Buurtbrievenbus
Er komt een buurt brievenbus in iedere wijk voor ideeën en wensen.

Stemming
Aangenomen: 43 voor

3.1.3 Fysieke aanwezigheid
De gebiedsregisseurs en ambtenaren die veel in de wijk werken gaan vaker fysiek de wijk in om meer verbinding te krijgen.

Stemming
Aangenomen: 45 voor

3.1.4 Laagdrempelige bijeenkomsten in de wijk
Er komen Laagdrempelige bijeenkomsten in de wijk, bijvoorbeeld een informatiemarkt in een buurthuis.

Stemming
Aangenomen: Grote meerderheid voor

Communicatie, inspraak, Luisteren



Titel: blind date met de burger!

Wij gingen heel enthousiast aan de slag, maar als groep kwamen wij bij de tweede bijeenkomst erachter dat de ideeën die wij hadden voor een betere communicatie er eigenlijk al waren. Hoe dan?
Wij wisten het niet en zagen/zien het niet! Zoals vele burgers in Heerlen.



We vergelijken het met een rolluik effect dat dicht zit en niet opengaat., want wat er gedaan wordt het komt niet aan.
Het moet dus anders. Hoe zou het anders kunnen? Als groep komen we op het volgende:
4 woorden zijn belangrijk
Luisteren
Betrokkenheid
Laagdrempelig
Verbinding



Deze 4 woorden kunnen ervoor zorgen dat wel dat rolluik opengaat En er een goede contact ontstaat.
Door een persoonlijke aanpak Gaat men luisteren naar elkaar.
Empathie en inlevingsvermogen zorgt voor meer betrokkenheid.
Fysiek de wijken in zorgt voor laagdrempelig/ letterig.
Zo krijg je verbinding met elkaar en is er geen afstand. Door dat persoonlijk contact weet men wat er speelt van beide kanten.
Samen aan de slag gemeente en burgers. Dit stimuleert en motiveert elkaar.



Hierdoor blijven ze alert, betrokken En zien ze hoe het in de praktijk werkt. Want uiteindelijk is de burger de ervaringsdeskundige en het juiste aanspreekpunt voor een betere verbinding met elkaar.
Zodat de burger zich gehoord voelt en vertrouwen krijgt naar de gemeente toe.



Beslispunten:
1)Er komt een buurtburgemeesters per wijk die verbinding brengt tussen de wijkregisseur en de burgers.
2)Er komt een buurt brievenbus in iedere wijk voor ideeën en wensen.
3) De gebiedsregisseurs en ambtenaren die veel in de wijk werken gaan vaker fysiek de wijk in om meer verbinding te krijgen.
4)Er komen Laagdrempeligge bijeenkomsten in de wijk, bijvoorbeeld een informatiemarkt in een buurthuis.
5)Persoonlijk contact, korte lijn met de gebiedregisseurs

1) Buurt burgemeesters

Buurt burgemeesters dat zijn personen die In de wijk een actieve rol hebben. Zij zijn bekend met war er in de wijk speelt en kunnen De verbinding brengen tussen de gebiedsregisseurs en de andere burgers in de wijk. Hoe kom je aan Buurt burgemeesters? Brief persoonlijk aan de bewoners versturen. Zeer zeker niet via de algemene wijze anders komt niet bij iedereen deze informatie op de deurmat. Door een open sollicitatie kunnen burgers zich dan aanmelden.
Als back up kun je nog denken aan een loco buurt burgemeester.

2)Buurt brievenbus

Deze staat fysiek in de wijk voor ideeën/ klachten/ overige hier kunnen de burgers van die wijk hun eerste contact leggen. De buurt burgemeester zal dat op zijn/haar beurt opnemen met de gebiedsregisseurs en van daaruit wordt er bekeken welke weg bewandeld moet worden. Ten alle tijde moeten er wel een terugkoppeling komen.

3)Fysieke wijk in voor verbinding te krijgen

Dit geldt voor gebiedsregisseurs, maar ook voor andere ambtenaren die veel in contact zijn met burgers. Je kunt denken aan problemen die zij op moeten lossen eerst fysiek met de burger (van de melding) bekijken. Zo komt er ook meteen een terugkoppeling en uitleg of iets wel of niet gaat gebeuren.

4)Bijeenkomsten In de wijk/ laagdrempelig

Hierbij moet je denken aan een informatiemarkt in een buurthuis. Waar verschillende instanties/ gemeente aanwezig zijn die op die buurt betrekking hebben.
Deze bijeenkomsten moeten ook weer via persoonlijk correspondentie bekendgemaakt worden En zeer zeker niet eenmalig zijn.

5)Persoonlijk contact, korte lijn met de gebiedsregisseur.

De gebiedsregisseurs bestaan maar zijn op dit moment niet genoeg zichtbaar in de wijk. Er moeten betere structuur van de bestaande gebiedsregisseur komen. De gebiedsregisseur heeft regelmatig contact met de buurt burgemeester en van daaruit gaan zij ook samen de wijk in om te kijken wat ze voor de burgers kunnen betekenen.

Conclusie:
Alles begint met communicatie!
Dit vind je namelijk terug in alle werkgroepen.
1,1/1.2 Saamhorigheid / eensgezindheid
2.1/2.2 Veiligheid / handhaving
3.1/3.2 Communicatie / inspraak/ luisteren
4.1/4.2 Eenzaamheid/ ontmoeten
5.1/5.2 Hulpvraag
6.1/6.2 Voorzieningen
7 Open tafel
Communicatie is de verbinding tussen gemeente en burgers!

Ralph Geelen
Adjèl Soer
Ferry smid
Ria de Jong
Ingrid Post
Nethanja Wijnhoven

Werkgroep 3.1

Communicatie, inspraak, Luisteren



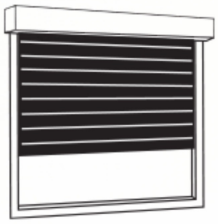
Titel: blind date met de burger!

Wij gingen bij de eerste bijeenkomst heel enthousiast aan de slag als groep, bij de tweede bijeenkomst kwamen we erachter dat de ideeën die wij hadden bedacht voor een betere communicatie er eigenlijk al waren.
Hoe dan?
Wij wisten het niet en we zagen/zien het niet!



Zoals vele burgers in Heerlen.

We vergelijken het met een rolluik effect dat dicht zit en niet opengaat., want wat er gedaan wordt, het komt niet aan.
Het moet dus anders.
Hoe zou het anders kunnen?



Als groep komen we op het volgende: 4 woorden zijn belangrijk:

Luisteren
Betrokkenheid
Laagdrempelig
Verbinding



Deze 4 woorden kunnen ervoor zorgen dat wel dat rolluik open gaat en er een goed contact ontstaat. Door een persoonlijke aanpak gaat men luisteren naar elkaar, empathie en inlevingsvermogen zorgt voor meer betrokkenheid,

fysiek de wijken in zorgt voor laagdrempelig / letterig, zo krijg je verbinding met elkaar en is er geen afstand, door dit persoonlijk contact weet men wat er speelt van beide kanten, samen aan de slag de gemeente en burgers, dit stimuleert en motiveert elkaar.



Hierdoor blijven de ambtenaren alert, betrokken en ervaren ze ook hoe het in de praktijk werkt.

Uiteindelijk is de burger de ervaringsdeskundige en het juiste aanspreekpunt voor een betere verbinding met elkaar, zodat de burger zich gehoord voelt en vertrouwen krijgt naar de gemeente toe.



Beslispunten:

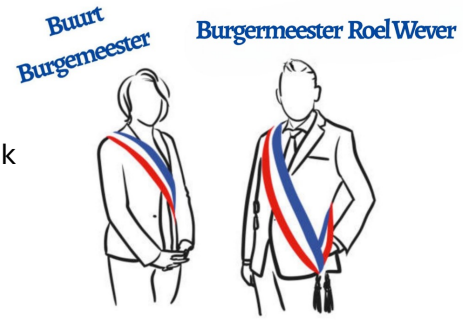
1) Buurt burgemeesters per wijk

2) Buurt brievenbus

3) Fysiek de wijk in om verbinding te krijgen, persoonlijk contact en een korte lijn met de gebiedsregisseurs.

4) Bijeenkomsten / informatiemarkt in de wijk (laagdrempelig)

1) Buurt burgemeesters



Buurt burgemeesters dat zijn personen die in de wijk een actieve rol hebben, zij zijn betrokken personen in de wijk die verbinding kunnen brengen tussen de gebiedsregisseurs en de andere burgers in de wijk.

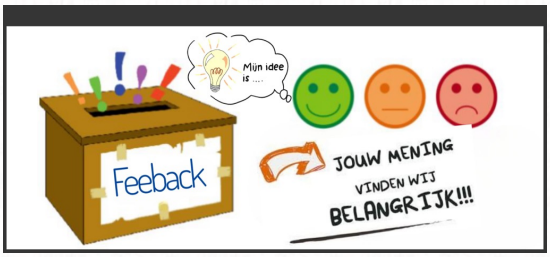
Hoe kom je aan Buurt burgemeesters? Een persoonlijk brief aan de bewoners versturen, zeer zeker niet via de algemene wijze anders komt niet bij iedereen deze informatie op de deurmat, door een open sollicitatie kunnen burgers zich dan aanmelden.

Als back up kun je nog denken aan een loco buurt burgemeester.

2) Buurt brievenbus

Deze brievenbus staat fysiek in de wijk voor ideeën / klachten / overige hier kunnen de burgers van die wijk hun eerste contact leggen (laagdrempelig). De buurt burgemeester zal dat op zijn/haar beurt opnemen met de gebiedsregisseurs en van daaruit wordt er bekeken welke weg bewandeld kan worden.

Ten alle tijde moet er wel een terugkoppeling komen.





3) Fysiek de wijk in voor verbinding te krijgen persoonlijk contact, korte lijn met de gebiedsregisseurs

Dit geldt voor gebiedsregisseurs, maar ook voor andere ambtenaren die veel in contact zijn met burgers. Je kunt denken aan problemen die zij op moeten lossen eerst fysiek met de burger (van de melding) bekijken. Zo komt er ook meteen een terugkoppeling en uitleg of iets wel of niet gaat gebeuren. De gebiedsregisseurs bestaan maar zijn op dit moment niet genoeg zichtbaar in de wijk. Er moet een betere structuur komen van de bestaande gebiedsregisseur De gebiedsregisseur heeft regelmatig contact met de buurt burgemeester en van daaruit gaan zij ook samen de wijk in om te kijken wat ze voor de burgers kunnen betekenen.

4) Bijeenkomsten / informatiemarkt in de wijk (laagdrempelig)

Hierbij moet je denken aan een informatiemarkt bijvoorbeeld in een buurthuis.

Hier zijn verschillende instanties / gemeente aanwezig die op die buurt betrekking hebben.

Deze bijeenkomsten moeten ook weer via persoonlijke correspondentie bekendgemaakt worden en ook zeer zeker niet eenmalig zijn.



Conclusie:

Alles begint met communicatie!

Dit vind je namelijk terug in alle werkgroepen.

1/1.2	Saamhorigheid / eensgezindheid
2.1/2.2	Veiligheid / handhaving
3.1/3.2	Communicatie / inspraak/ luisteren
4.1/4.2	Eenzaamheid/ ontmoeten
5.1/5.2	Hulpvraag
6.1/6.2	Voorzieningen
7	Open tafel



Communicatie is de verbinding tussen gemeente en burgers!

Bedankt voor de aandacht

Werkgroep 3.1 - Communicatie, inspraak, Luisteren

Ralph Geelen

Adjèl Soer

Ferry smid

Ria de Jong

Ingrid Post

Nethanja Wijnhoven



Werkplaats 3.2 Communicatie ‘Elkaar bereiken met korte lijnen’
Uitslag van de stemming per beslispunt

Beslispunten:

3.2.1 Fysieke aanspreekpunten per stadsdeel
In elk van de vier stadsdelen wordt een vaste locatie ingericht waar een gemeentelijke vertegenwoordiger op vaste momenten aanwezig is. Bij deze punten kunnen bewoners vragen stellen, klachten aangeven en hulp krijgen bij het aanvragen van overheidsdocumenten (ter aanvulling op de IDO-punten in de bibliotheek).

Stemming
Aangenomen: 44 voor

3.2.2 Betere verspreiding en toegankelijkheid van de stadskrant
De stadskrant wordt consequenter en breder verspreid, zodat inwoners beter geïnformeerd blijven. Dit moet gebeuren door niet alleen de stadskrant ‘ook’ online te plaatsen maar door deze actief en fysiek bij bewoners te bezorgen. Leg de stadskrant op drukbezochte plekken, bezorg deze mee met de huis-aan-huis.

Stemming
Aangenomen: 43 voor

3.2.3 Invoering van buurtcoalities of mini-burgerberaden per stadsdeel
Er worden kleinschalige burgerberaden en/of buurtcoalities georganiseerd. Deze versterken de samenwerking tussen bewoners, buurtverenigingen en de gemeente, wat leidt tot betere besluitvorming op wijkniveau. Door deze beraden kleinschalig te houden komen deze punten sneller aan bod en kan er beter gekeken worden naar oplossingen. Ook is het belangrijk dat deze beraden laagdrempelig zijn en voor iedere buurtbewoner toegankelijk.

Stemming
Aangenomen: 36 voor

3.2.4 Een vaste gemeentelijke contactpersoon per stadsdeel
Per stadsdeel wordt een gemeentelijk aanspreekpunt aangesteld dat actief contact onderhoudt met bewoners en structureel fysiek aanwezig is in de stadsdelen. Deze contactpersonen gaan geregeld het gesprek aan en observeert het stadsdeel in detail om te weten wat er speelt en waaraan gewerkt moet worden.

Stemming
Aangenomen: 34 voor

3.2.5 Communicatieplan: ‘Verbetering van de informatiestroom naar bewoners’
Er komt een concreet plan om de communicatie vanuit de gemeente richting inwoners te analyseren en te optimaliseren. Door een duidelijk beeld te vormen kan de huidige situatie goed geanalyseerd worden en wordt duidelijk waar de verbeterpunten liggen binnen de online maar ook offlinecommunicatie.

Stemming
Aangenomen: Grote meerderheid voor

Werkplaats 3.2 Communicatie ‘Elkaar bereiken met korte lijnen’

Samenvatting

Een effectieve en toegankelijke gemeente vereist korte communicatielijnen en een sterke verbinding tussen bestuur en inwoners. Dit advies richt zich op concrete verbeteringen om de zichtbaarheid van de gemeente te vergroten, de informatievoorziening te optimaliseren en de betrokkenheid van burgers te versterken.

De voorgestelde maatregelen omvatten fysieke aanspreekpunten per stadsdeel, een verbeterde verspreiding van de stadskrant, en de invoering van buurtcoalities en mini-burgerberaden om directe participatie te bevorderen. Daarnaast wordt een vaste gemeentelijke contactpersoon per stadsdeel voorgesteld om een structurele dialoog te onderhouden tussen gemeente en bewoners. Tot slot zal een projectplan worden ontwikkeld om de huidige informatiestroom te analyseren en te verbeteren.

Deze initiatieven dragen bij aan een transparante en toegankelijke gemeente waarin bewoners niet alleen geïnformeerd worden, maar ook actief kunnen bijdragen aan hun leefomgeving. Dit advies biedt een routekaart voor een sociaal en actief Heerlen waarin samenwerking en open communicatie centraal staan.

ELKAAR BEREIKEN MET KORTE LIJNEN

Een adviesrapport gericht op het opnieuw verbinden van de gemeente Heerlen met zijn bewoners met als basis; communicatie met korte lijnen.

Fermans, Hamers, Joosten, Kuiper, Kuipers, Munsters, Schonewille, Sinnema, Rijvers

---

ELKAAR BEREIKEN MET KORTE LIJNEN

Want ook Heerlen verdient heerlenaarschap.

Advies Burgerraad, projectgroep 3.2 Communicatie, inspraak en luisteren
2025
Fermans, Hamers, Joosten, Kuiper, Kuipers, Munsters, Schonewille, Sinnema, Rijvers

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding
2. Doelen
3. Speerpunten (beslispunten)
4. Drempels
5. Conclusie

BIJLAGE

1. Mogelijke locaties voor fysieke aanspreekpunten en gemeentelijke teams samenstellen en koppelen aan een wijk.
2. In gesprek met ambtenaren
3. Aanbevelingen voor implementatie van buurtcoalitie
4. Actiepunten ‘projectplan communicatie
5. Overzicht waargebeurde scenario’s van huidige communicatiepogingen

1. INLEIDING

Een goed functionerende gemeente is een gemeente die in direct contact staat met haar inwoners. Open communicatie, toegankelijkheid en samenwerking tussen gemeente en burgers vormen de basis voor een sociaal en actief Heerlen. Om inwoners te betrekken bij hun leefomgeving en hen actief te laten meedenken en meedoen, is een heldere informatiestroom essentieel. Dit advies richt zich op verbeterpunten om de gemeente zichtbaarder en toegankelijker te maken, zodat er een sterkere verbinding ontstaat tussen burgers en het bestuur.

Burgerparticipatie is een essentieel onderdeel van een goed functionerende democratie. Inwoners moeten niet alleen geïnformeerd worden, maar ook de kans krijgen om actief mee te denken en invloed uit te oefenen op beleid en beslissingen die hun directe leefomgeving raken. Dit vergroot niet alleen het draagvlak voor gemeentelijke beslissingen, maar stimuleert ook een gevoel van betrokkenheid en eigenaarschap onder de burgers. Een gemeente die luistert naar haar inwoners en hen serieus neemt, bouwt aan een hechte en veerkrachtige samenleving.

De situatie rondom het Versiliënbosch illustreert het belang van duidelijke en tijdige communicatie. De ontwikkelingen in dit gebied hebben directe invloed op ruim 300 huishoudens. De zorgen en onzekerheden

onder bewoners tonen aan dat transparantie en overleg noodzakelijk zijn om draagvlak te creëren en gezamenlijk tot oplossingen te komen. Dit advies biedt concrete voorstellen om de informatievoorziening en samenwerking tussen gemeente en inwoners te verbeteren. Heerlen verdient heerlenaarschap waarbij de gemeente en de bewoners zich inzetten voor een groeiende gemeenschap en een betere leefomgeving voor iedereen.

2. DOELEN

Om effectief te werken aan een betere communicatie en samenwerking tussen de gemeente en haar inwoners, worden de doelen SMART geformuleerd. SMART staat voor Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden. Dit zorgt ervoor dat de doelen concreet en haalbaar zijn.

1. Duurzaam overleg tot stand brengen en behouden.

Specifiek: Het organiseren van regelmatige overlegmomenten tussen de gemeente en inwoners via fysieke aanspreekpunten, mini- burgerberaden en buurtcoalities.
Meetbaar: Minstens één overlegmoment per kwartaal per stadsdeel met een representatieve groep deelnemers.
Acceptabel: Zowel de gemeente als inwoners participeren actief in deze bijeenkomsten.
Realistisch: Door gebruik te maken van bestaande wijkcentra en bibliotheken is de locatie bekend en bereikbaar voor iedereen.
Tijdgebonden: Duidelijk format en eerste bijeenkomst binnen zes maanden na verkrijgen van dit advies.

2. Verbetering van de informatievoorziening.

Specifiek: De stadskrant beter verspreiden en digitale communicatiekanalen toegankelijker maken.
Meetbaar: Minstens 50% van de huishoudens moet de stadskrant ontvangen door middel van brede bezorging en beter zichtbare plekken, zoals buurtpunten.
Acceptabel: Door samenwerking aan te gaan met distributiepartners en actieve marketing van digitale platforms.
Realistisch: Verbetering van de bezorging en communicatie via gemeentelijke kanalen.
Tijdgebonden: Aan het einde van het jaar 2025 is het bereik van de stadskrant en de social media pagina’s gegroeid.

3. Verhoogde zichtbaarheid en toegankelijkheid van de gemeente.

Specifiek: Een vast aanspreekpunt per stadsdeel introduceren.
Meetbaar: Elke stadsdeelcontactpersoon moet minimaal twee keer per maand fysiek aanwezig zijn in het aangewezen stadsdeel. Acceptabel: Gemeenteambtenaren worden getraind om als aanspreekpunt te functioneren.
Realistisch: Door middel van een roulatieprogramma voor gemeenteambtenaren.
Tijdgebonden: Binnen vier maanden een functionerend aanspreekpunt in elk stadsdeel.

3. SPEERPUNTEN
Fysieke aanspreekpunten per stadsdeel.

In elk van de vier stadsdelen wordt een vaste locatie ingericht (bijvoorbeeld in een bibliotheek of buurthuis) waar een gemeentelijke vertegenwoordiger op vaste momenten aanwezig is. Bij deze punten kunnen bewoners vragen stellen, klachten aangeven en hulp krijgen bij het aanvragen van overheidsdocumenten (ter aanvulling op de IDO-punten in de bibliotheek). Dit draagt direct bij aan de doelen van verhoogde zichtbaarheid en verbeterde communicatie met inwoners.

Werkplaats 3.2 Communicatie ‘Elkaar bereiken met korte lijnen’

Betere verspreiding en toegankelijkheid van de stadskrant.

De stadskrant wordt consequenter en breder verspreid, zodat inwoners beter geïnformeerd blijven. Dit moet gebeuren door niet alleen de stadskrant ‘ook’ online te plaatsen maar door deze actief en fysiek bij bewoners te bezorgen. Leg de stadskrant op drukbezochte plekken, bezorg deze mee met de huis-aan-huis. Dit ondersteunt het doel om de informatievoorziening te verbeteren en de betrokkenheid van burgers te vergroten.

Invoering van buurtcoalities of mini- burgerberaden per stadsdeel.

Kleinschalige burgerberaden en buurtcoalities versterken de samenwerking tussen bewoners, buurtverenigingen en de gemeente, wat leidt tot betere besluitvorming op wijkniveau. Binnen elke buurt/stadsdeel spelen verschillende dingen, door dit beraad kleinschalig te houden komen deze punten sneller aan bod en kan er beter gekeken worden naar oplossingen. Ook is het belangrijk dat deze beraden laagdrempelig zijn en voor iedere buurtbewoner toegankelijk (eventueel op uitnodiging). Dit draagt bij aan het doel om duurzaam overleg tussen gemeente en burgers te bevorderen.

Een vaste gemeentelijke contactpersoon per stadsdeel.

Per stadsdeel wordt een gemeentelijk aanspreekpunt aangesteld dat actief contact onderhoudt met bewoners en structureel fysiek aanwezig is in de stadsdelen. Deze contactpersonen gaan geregeld het gesprek aan en observeert het stadsdeel in detail om te weten wat er speelt en waaraan gewerkt moet worden. Dit draagt direct bij aan de doelen van verhoogde zichtbaarheid en duurzame communicatie.

Communicatieplan: ‘Verbetering van de informatiestroom naar bewoners’.

Een concreet plan om de communicatie vanuit de gemeente richting inwoners te analyseren en te optimaliseren. Door een duidelijk beeld te vormen kan de huidige situatie goed geanalyseerd worden en wordt duidelijk waar de verbeterpunten liggen binnen de online maar ook offlinecommunicatie. Dit draagt bij aan transparantere en efficiëntere informatievoorziening en ondersteunt het doel om de communicatie te verbeteren.

4. DREMPELS

Budgettaire beperkingen
De benodigde middelen moeten binnen de gemeentelijke begroting passen. Als niet alle middelen binnen het budget passen, is het noodzakelijk om prioriteiten te stellen.

Bereikbaarheid en betrokkenheid
Zowel inwoners als gemeentelijke vertegenwoordigers moeten actief betrokken worden en bereid zijn tot samenwerking.

Bereidheid tot open communicatie
De gemeente moet transparant en toegankelijk zijn in haar communicatie en openstaan voor constructieve feedback van burgers.

Toegankelijkheid van informatie
Niet alle inwoners zijn digitaal vaardig of op de hoogte van gemeentelijke kanalen. Er moeten meerdere, laagdrempelige informatiekanalen worden ingezet.

Verschillende belangen
De gemeente moet balanceren tussen de wensen van verschillende belanghebbenden, wat kan leiden tot compromissen die niet voor iedereen bevredigend zijn.

5. CONCLUSIE

Een gemeente functioneert het beste wanneer haar inwoners actief betrokken worden en tijdig en duidelijk geïnformeerd zijn over zaken die hun leefomgeving raken. De situatie rondom het Versiliënbosch toont aan dat een gebrek aan heldere communicatie en betrokkenheid kan leiden tot onzekerheid en onrust onder burgers. Dit onderstreept de noodzaak van een proactieve en transparante aanpak.

Door de voorgestelde maatregelen – waaronder fysieke aanspreekpunten, verbeterde informatievoorziening en actieve buurtparticipatie – wordt een stevige basis gelegd voor een gemeente die niet alleen luistert naar haar inwoners, maar ook met hen samenwerkt. Dit draagt bij aan een sociaal en actief Heerlen, waar buurtbewoners mee kunnen denken en doen om hun leefomgeving te verbeteren.

De burgerraad roept de gemeente op om deze adviezen ter harte te nemen en in overleg met inwoners en betrokken partijen tot concrete uitvoeringsplannen te komen. Alleen door samen te werken en helder te communiceren kunnen we Heerlen sterker en toekomstbestendig maken.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1
Mogelijke locaties voor fysieke aanspreekpunten en gemeentelijke teams samenstellen en koppelen aan een wijk.

1 - Centrum
2 - Hoensbroek 3 - Heerlerheide 4 - Heerlerbaan

De gemeentesecretaris stelt voor ieder lokaal aanspreekpunt/ stadsdeel een team samen waarin iedere discipline vertegenwoordigd is.
Ieder team wordt aangestuurd door een voorzitter.
Het niveau van de teamleden adviseren wij dat deze beslissingsbevoegd zijn, zodat er korte lijnen ontstaan om problemen snel te signaleren binnen de wijk en ook snel aan te pakken.

voorbeeldschema:

teams	stadsdeel	wethouder	sociaal domeln ambtenaar	financiën ambtenaar	bouw/infra structuur ambtenaar	communic atieambte naar
1	centrum	1	1	1	1	1
2	Hoensbroek	2	2	2	2	2
3	Heerlerheide	3	3	3	3	3
4	Heerlerbaan	4	4	4	4	4

Werkplaats 3.2 Communicatie ‘Elkaar bereiken met korte lijnen’

BIJLAGE 2 Gesprek met ambtenaren

Deelnemers: Hoofd strategische communicatie, woordvoerder burgemeester, Petra Joosten

Uit het gesprek is gebleken dat de communicatie vanuit de gemeente voornamelijk eenzijdig is: er wordt veel gezonden, maar weinig ontvangen. Hoewel er meerdere kanalen worden gebruikt om informatie te verspreiden, zijn de mogelijkheden voor inwoners om feedback te geven of in gesprek te gaan beperkt. Daarnaast is de inhoud van de gedeelde informatie vaak minimaal wanneer de gemeente deze als ‘niet belangrijk genoeg’ beschouwt.

Verder ontbreekt inzicht in het bereik en de effectiviteit van de communicatie. De gemeente heeft geen gegevens over:

Het aantal ontvangers (hoeveel mensen een bericht ontvangen),
Het aantal lezers (hoeveel mensen een bericht daadwerkelijk lezen),
Het aantal snappers (hoeveel mensen de boodschap begrijpen en erop acteren).

Tijdens andere gesprekken aan dezelfde tafel werd ook duidelijk dat de gemeente zich niet verantwoordelijk voelt voor het controleren of inwoners informatie daadwerkelijk ontvangen en begrijpen. Volgens de gemeente ligt dit bij de persoonlijke interesse en bekwaamheid van de inwoner.

Voorbeelden van deze aanpak:
Meldingen
Een inwoner doet een melding bij de gemeente. Als hier niets mee wordt gedaan, maar de melding wel als ‘afgehandeld’ wordt gemarkeerd, ligt de verantwoordelijkheid bij de inwoner om opnieuw contact op te nemen voor een uitleg. De gemeente onderneemt hierin geen verdere actie.

Sociale media
Informatie wordt gedeeld via Facebook. Als een inwoner niet op Facebook zit en daardoor een belangrijk bericht mist, wordt dit als een eigen verantwoordelijkheid gezien. De gemeente voelt zich niet verplicht om deze persoon via een ander kanaal te informeren.

Zendkanalen
Facebook (verschillende kanalen)
Ontvangstkanalen
Facebook
Omschrijving
Berichten worden geplaatst waarop mensen kunnen reageren en vragen kunnen stellen. Hoe goed deze reacties gelezen en behandeld worden, is onduidelijk.

Zendkanalen
Instagram - (verschillende kanalen)
Ontvangstkanalen
Omschrijving
Dezelfde berichten als Facebook, maar er wordt niet op gereageerd en geen interactie aangegaan.

Zendkanalen
Stadskrant
Ontvangstkanalen
Omschrijving
Verschijnt elke twee maanden en wordt verspreid - met reclamefolders. Mensen met een nee-nee of nee-ja sticker ontvangen deze niet. Ook mensen zonder sticker ontvangen deze niet ! De krant is ook online beschikbaar of op aanvraag per mail te ontvangen.

Werkplaats 3.2 Communicatie ‘Elkaar bereiken met korte lijnen’

Zendkanalen
Website
Ontvangstkanalen
Website
Omschrijving
Bevat informatie en biedt de mogelijkheid om afspraken te maken.

Zendkanalen
Nieuwsbrief
Ontvangstkanalen
Omschrijving
Het gebruik en de effectiviteit van dit kanaal zijn onbekend.

Zendkanalen
Media - (persberichten,nieuwsitems, etc.)
Ontvangstkanalen
Omschrijving
Informatievoorziening via externe mediakanalen.

Zendkanalen
Brieven
Ontvangstkanalen
Brieven
Omschrijving
Bij bepaalde onderwerpen worden bewoners per brief geïnformeerd. Inwoners kunnen zelf brieven sturen naar de gemeente, maar het is onduidelijk in hoeverre hier iets mee wordt gedaan.

Zendkanalen
Mail
Ontvangstkanalen
Mail
Omschrijving
De gemeente kan bewoners per mail benaderen bij dringende zaken. Inwoners kunnen ook per mail vragen stellen, maar ‘lastige’ vragen blijven regelmatig onbeantwoord.

Zendkanalen
Signalen
Ontvangstkanalen
Signalen
Omschrijving
Platform voor meldingen over de leefomgeving en overlast.

Zendkanalen
Telefoon / WhatsApp
Ontvangstkanalen
Telefoon / WhatsApp
Omschrijving
Platform voor meldingen over de leefomgeving en overlast.

Zendkanalen
Contactformulier website
Ontvangstkanalen
Contactformulier website
Omschrijving
Mogelijkheid om meldingen en vragen in te dienen.

Werkplaats 3.2 Communicatie ‘Elkaar bereiken met korte lijnen’

Zendkanalen
Gemeentelijke informatiepunten
Ontvangstkanalen
Gemeentelijke informatiepunten
Omschrijving
Informatiepunten in bibliotheken waar inwoners terecht kunnen voor hulp met aanvragen en informatie.

Zendkanalen
Burgerinitiatieven
Ontvangstkanalen
Burgerinitiatieven
Omschrijving
Mogelijkheid om een initiatief in te dienen bij de gemeenteraad (met handtekeningen).

Zendkanalen
Samen in de Buurt / Frisse Wind
Ontvangstkanalen
Omschrijving
Initiatieven ondersteunen met organisatie en financiële middelen.

Inwonersparticipatie en inspraakmogelijkheden
Inwoners hebben verschillende manieren om invloed uit te oefenen op besluitvorming en de leefomgeving:
Burgerinitiatieven: Inwoners kunnen een burgerinitiatief indienen bij de gemeenteraad (hiervoor moeten handtekeningen worden verzameld).
Inspreken bij gemeenteraadsvergaderingen: Inwoners kunnen bij commissievergaderingen hun mening geven over onderwerpen waar de raad over besluit.
Brieven aan de gemeenteraad: Schriftelijke inspraakmogelijkheid.
Reuringregeling: Specifiek voor initiatieven in Heerlen-Centrum en Hoensbroek-Centrum.
Gebiedsregisseurs en buurtinitiatieven: Via Samen in de Buurt kunnen inwoners initiatieven starten om hun wijk leefbaarder te maken.

Feedback van inwoners in besluitvorming
De gemeente neemt feedback van inwoners in principe mee in besluitvorming, maar dit is niet altijd zichtbaar of structureel. De gemeenteraad beslist over voorstellen die door het College van Burgemeester en Wethouders worden voorbereid. Inwoners kunnen inspreken of brieven sturen, maar dit betekent niet automatisch dat hun wensen worden gehonoreerd.
Onlangs is een verordening vastgesteld waarin staat hoe inwoners betrokken moeten worden bij besluitvorming. De gemeente moet deze verordening echter nog in de praktijk implementeren.

Toegankelijkheid voor kwetsbare groepen
De gemeente Heerlen onderneemt verschillende acties om communicatie toegankelijker te maken:
Gemeentelijke informatiepunten: In de bibliotheken kunnen inwoners terecht voor hulp bij digitale aanvragen en informatie.
Stadskrant: Fysieke krant voor inwoners die minder digitaal vaardig zijn.
Toegankelijke website: De website voldoet aan wettelijke toegankelijkheidseisen en wordt verbeterd naar een A-status.
Helder taalgebruik: Standaardbrieven zijn herschreven in begrijpelijke taal en sommige documenten worden aangeboden in een beeldbrief.
Meeleespanel laaggeletterden: Groep inwoners test teksten op begrijpelijkheid.
Ondertiteling en voorleesfunctie: Video’s op social media worden ondertiteld, en teksten op de website kunnen worden voorgelezen.

Werkplaats 3.2 Communicatie ‘Elkaar bereiken met korte lijnen’

Communicatiebereik en effectiviteit

De gemeente zet verschillende middelen in om inwoners te bereiken, maar er is geen exacte meting van hoeveel mensen de informatie daadwerkelijk lezen of begrijpen.
Voorbeeld van communicatiekanalen en hun bereik:
Website: ±60.000 bezoekers per maand
Facebook: ±21.000 volgers
Instagram: ±5.000 volgers
X (Twitter): ±7.000 volgers
LinkedIn: ±14.500 volgers
YouTube: ±600 volgers
Nieuwsbrief: ±11.000 abonnees
Stadskrant: ±40.000 exemplaren verspreid

De gemeente gebruikt een ‘middelenmix’ afhankelijk van de doelgroep, zoals persberichten, fysieke bijeenkomsten, digitale advertenties, posters en persoonlijke brieven. Echter, het daadwerkelijke effect van deze communicatie is onbekend.

Conclusies en aandachtspunten
Gebrek aan feedbackmechanismen
Er ontbreekt een vaste procedure voor het ontvangen en verwerken van reacties, feedback en controle op de effectiviteit van de communicatie.
Onvoldoende inzicht in bereik en impact
Er zijn geen cijfers of analyses beschikbaar over hoeveel inwoners daadwerkelijk bereikt worden en of de communicatie effectief is.
Inconsistente communicatie per ambtenaar en afdeling
Verschillende ambtenaren hanteren verschillende communicatievormen, waardoor er geen uniforme aanpak is.
Verouderde en niet-effectieve processen
De gemeente werkt volgens vaste processen en protocollen die in de praktijk niet meer effectief blijken te zijn.
Beperkte directe contactmomenten met inwoners
Er zijn geen structurele open wijkbijeenkomsten waar inwoners direct in gesprek kunnen met beleidsmakers.

BIJLAGE 3
Aanbevelingen voor implementatie van buurtcoalities
Oprichten van buurtgroepen bestaande uit actieve bewoners en vertegenwoordigers van lokale organisaties
Organiseren van regelmatige overlegmomenten tussen buurtcoalities en gemeente, bijvoorbeeld één keer per maand
Gebruik maken van een vaste agenda die per keer aangevuld kan worden met onderwerpen die spelen in de desbetreffende buurt
Gebruikmaken van bestaande buurtinitiatieven en deze ondersteunen met gemeentelijke middelen

BIJLAGE 4
Actiepunten projectplan ‘Verbetering informatiestroom’
Onderzoek naar huidige informatiebehoefte onder inwoners
Onderzoek naar huidig media gebruik van de inwoners, veel inwoners zijn online niet te bereiken terwijl jongere doelgroepen dit wel zijn. Op basis van dit onderzoek een menukaart ontwikkelen dat gepaste middelen per doelgroep en communicatiedoel overzichtelijk maakt
Opstellen van een toegankelijk communicatiemodel voor buurtgerichte gemeentelijke informatie Pilotproject in één stadsdeel om effectiviteit te testen en verbeteren

Werkplaats 3.2 Communicatie ‘Elkaar bereiken met korte lijnen’

BIJLAGE 5
Overzicht waargebeurde scenario’s van huidige communicatiepogingen
Huidige klantenreis en ervaringen gemeente Heerlen (gebaseerd op echte situaties)

Senario 1.
Een burger heeft iets te melden en wil zijn verhaal kwijt.
De burger gaat naar het gemeentehuis.
De burger wordt erop gewezen dat er eerst een afspraak gemaakt moet worden.
De burger gaat naar huis en probeert online een afspraak te maken, want offline gaat niet.
De burger heeft een afspraak en gaat opnieuw naar het gemeentehuis.
De burger doet zijn verhaal en wordt erop gewezen dat hij/zij een online meldingsformulier moet invullen of een nieuwe afspraak moet maken met de betreffende ambtenaar.
De burger gaat opnieuw naar huis en probeert opnieuw een afspraak te maken met de betreffende ambtenaar en krijgt bericht dat deze voorlopig niet beschikbaar is. Of; De burger vult thuis het online meldingsformulier in en leest dat hij binnen 5-10 werkdagen een reactie zal krijgen.

Senario 2.
Een burger wil graag wat meer weten over een initiatief vanuit de gemeente.
De chat met de chatbox, maar deze verwijst de burger door naar een medewerker, maar de medewerker weet het antwoord ook niet en zegt dat de burger een mail moet sturen naar het algemeen e-mailadres.
Onderzoek naar huidige informatiebehoefte onder inwoners
Opstellen van een toegankelijk communicatiemodel voor gemeentelijke informatie
Pilotproject in één stadsdeel om effectiviteit te testen en verbeteren De burger stuurt zijn vraag door via het algemene e-mailadres en leest dat hij/zij binnen 5-10 werkdagen een reactie zal ontvangen.
Na 2 weken geen antwoord te hebben ontvangen neemt de burger telefonisch contact op met de gemeente met zijn vraag, deze medewerker kan/mag geen informatie geven en verwijst de burger opnieuw door naar het algemeen e-mailadres.
De burger komt er niet uit en laat zijn/haar vraag los.

Senario 3.
De burger maakt een anonieme melding van overlast, en voert geen gegevens in (wantja dat hoeft omdat het anoniem is).
De burger merkt dat er niks met de melding is gedaan of gebeurd, en besluit om te achterhalen waarom en krijgt via de website antwoord van de chatbot.
Er wordt niks gedaan met de melding van de burger, want deze wordt als ‘spam’ behandeld omdat de burger geen telefoonnummer en e-mailadres heeft achtergelaten.

Senario 4.
De burger maakt een melding van gedumpt afval dat is blijven liggen na asfaltering van een wandelpad.
De burger vult alle contactgegevens in en verzendt het meldingsformulier.
De burger krijgt bevestiging van de melding via de mail en leest dat de aannemer van het project is benaderd.
De burger loopt de volgende dag dezelfde route en het afval opgehaald is.

Senario 5.
Een burger woont in een oud-heerlense mijnwerkerswijk en krijgt een brief in de brievenbus over bouw/sloopplannen over zijn/haar buurt.
De burger leest in de brief dat zijn/haar woning gesloopt zal worden onder het motto “het opknappen en renoveren van de buurt” maar zijn/haar woning is niet (meer) renoveerbaar want dit is te duur.
De burger leest dat deze plannen al zijn goedgekeurd en de bouw/sloop dit/volgend jaar gaat plaatsvinden.
De burger heeft stress en paniek, want dat betekent dit, waarom heeft de burger geen inspraak gehad of is de burger tijdig geïnformeerd via verschillende media.
De burger neemt contact op met de gemeente om uitleg en zijn/haar verhaal te kunnen doen, maar krijgt te horen dat de gemeente hier niks mee kan en de burger het maar moet accepteren. De burger neemt contact op met het aannemersbedrijf om uitleg en zijn/haar verhaal te kunnen doen en krijgt te horen dat het met de instemming van de gemeente toch gaat gebeuren. De burger leeft tot op de dag van vandaag in verbazing, verwarring en vooral gestrest en gefrustreerd.

2025

PRESENTATIE: ELKAAR BEREIKEN MET KORTE LIJNEN



Groep 3.2 Communicatie, inspraak en luisteren

Fermans, Hamers, Joosten, Kuiper, Kuipers, Munsters, Schonewille, Sinnema, Rijvers

INHOUDSOPGAVE

1 Inleiding
2 Doelen
3 Drempels
4 Speerpunten
5 Conclusie

1 Inleiding

"Een goed functionerende gemeente staat in direct contact met haar inwoners. Open communicatie, toegankelijkheid en samenwerking vormen de basis voor een betrokken en actieve gemeenschap."

Want ook Heerlen verdient heerlenaarschap.

2 Doelen

1. Een duurzaam overleg tot stand brengen en behouden

Om effectief te kunnen communiceren is samenkomen en het bespreken van onderwerpen van belang.

Bijvoorbeeld:
- mini-burgerraden per stadsdeel
- buurtcoalities
- gemeente-burger debat





2. verbetering van de informatievoorziening.

Niet alle Heerlenaren zijn digitaal vaardig of kunnen gemakkelijk belangrijke informatie vinden, dit moet makkelijker en toegankelijker worden.

Bijvoorbeeld:
- gemeentelijke informatiepagina per stadsdeel
- meer inhoudelijke informatie verspreiden via buurt/wijkkranjtes

3. verhoogde zichtbaarheid en toegankelijkheid van de gemeente.

De gemeente is er voor de burgers, maar toch kunnen sommige burgers de gemeente niet goed bereiken.

Bijvoorbeeld:
- gemeentehuis meer open inrichten zodat bewoners letterlijk kunnen binnenlopen
- ambtenaren en ander persoonlijk letterlijk verbinden aan een stadsdeel
- regelmatige vragenuurtjes of ondersteuningsmomenten aanbieden.



3 Drempels

Budgettaire beperkingen
Wanneer is geld niet een probleem?



Bereikbaarheid en betrokkenheid
Wil de gemeente wel samenwerken met burgers?
Willen burgers zich wel inzetten voor het verbeteren hun leefomgeving?



Bereidheid en mogelijkheid tot open communicatie
Hoe open kan de gemeente communiceren?
Hoe zit het met de privacywetgeving? Wat kan wel en niet?



Toegankelijkheid van informatie
Hoe kan je informatie beschikbaar voor iedereen?
Hoe bereik je zo veel mogelijk bewoners?



Verschillende belangen
Zijn de belangen van de gemeente en bewoners anders?



4 Speerpunten/beslispunten

- ☑ **Fysieke aanspreekpunten per stadsdeel.**
- ☑ **Betere verspreiding en toegankelijkheid van de stadskrant.**
- ☑ **Invoering van buurtcoalities of mini-burgerberaden per stadsdeel.**
- ☑ **Een vast gemeentelijk contactpersoon per stadsdeel.**
- ☑ **Een communicatieplan: 'Verbetering van de informatiestroom naar bewoners.**












5
Conclusie
"Een gemeente functioneert het beste wanneer haar inwoners actief betrokken worden en tijdig en duidelijk geïnformeerd zijn over zaken die hun leefomgeving raken."
Zo creëert Heerlen écht Heerlenaarschap
1
Fysieke aanspreekpunten per stadsdeel.
2
Betere verspreiding en toegankelijkheid van de stadskrant.
3
Invoering van buurtcoalities of mini-burgerberaden per stadsdeel.
4
Een vast gemeentelijk contactpersoon per stadsdeel.
5
Een communicatieplan: 'Verbetering van de informatiestroom naar bewoners.

Werkplaats 4.1 Eenzaamheid en Ontmoeten
Uitslag van de stemming per beslispunt

Beslispunten:

4.1.1 Informatie over eenzaamheid verzamelen
De gemeente zorgt ervoor dat in 3 maanden informatie omtrent voorzieningen die eenzaamheid tegen gaan en andere relevante informatie over eenzaamheid verzamenld wordt. Deze informatie wordt op een geordende manier beschikbaar gesteld aan iedereen. Zowel digitaal als in een fysiek boekje. Dit boekje verschijnt periodiek.

Stemming
Niet aangenomen -

4.1.2 Buurtpunten
De gemeente zorgt voor meer buurtpunten die toegankelijk zijn voor iedereen, ook voor mensen die slecht ter been zijn, blind of afhankelijk van een hulphond.

Stemming
Aangenomen: 38 voor

4.1.3 Extra personen in buurtpunten
De gemeente zorgt voor meer personeel in de buurtpunten zowel betaald als een vrijwilliger. Er is altijd een vast persoon aanwezig.

Stemming
Niet aangenomen -

4.1.4 Informatiebus
De gemeente zorgt ervoor dat er een informatiebus komt, die op een vast tijdstip en vaste plaats in elke wijk staat, zodat men makkelijk binnen kan lopen voor informatie over eenzaamheid en ontmoeten.

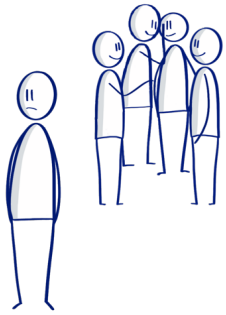
Stemming
Niet aangenomen -

4.1.5 In gesprek met huisartsen
De gemeente gaat in gesprek (zover als het wettelijk mogelijk is) met de huisartsen en andere instanties over de mogelijkheid om mensen die minder of niet in staat zijn uit hun eenzaamheid te halen.

Stemming
Niet aangenomen –

4.1 Eenzaamheid & Toegankelijkheid

samenvatting

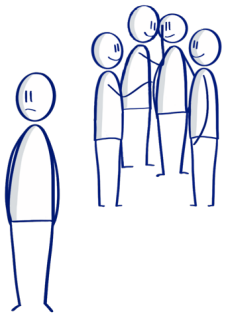


Naar aanleiding van de vele gesprekken en onderzoeken die we de afgelopen weken hebben mogen voeren, zijn wij tot de conclusie gekomen dat eenzaamheid een zeer groot probleem betreft waar ook nog eens een behoorlijk taboe op rust. Doordat er een taboe op rust, heerst er ook een substantiële onwetendheid onder de bevolking. Hierdoor raken mensen die eenzaam zijn nog verder geïsoleerd; en waar men eerst nog wel in staat had geweest om zichzelf eruit te trekken, glijdt men nu verder af naar het punt waar mensen niet meer in staat zijn om zelf uit de eenzaamheid te geraken.

Uit onderzoek blijkt dat langdurige eenzaamheid leidt tot veranderingen in de hersenen waardoor mensen de vaardigheid om sociale contacten te maken én onderhouden verliezen. Ook verliezen de hersenen de draagkracht die nodig is om met de vele prikkels en impulsen om te gaan die onze drukke samenleving met zich meebrengt; waardoor er nog grotere problemen ontstaan voor de persoon zelf. Denk hierbij aan depressie, burn-out, onverklaarbare somatische klachten en andere vormen van een slechte mentale gezondheid.

Wij pleiten ervoor om zo veel mogelijk te voorkomen dat mensen afglijden naar “niet langer in staat” door ervoor te zorgen dat alle informatie omtrent eenzaamheid voor iedereen toegankelijk is; en de mensen die niet langer in staat zijn in kaart proberen te brengen en gepaste hulp aan te bieden.

4.1 Eenzaamheid & ontmoeten.
HET ADVIES



Doordat de groep “eenzame mensen” onderverdeeld kan worden in “in staat” en “niet in staat” hebben we geprobeerd om een advies voor beide categorieën op te stellen.Hierdoor zijn wij op een aantal aandachtspunten terecht gekomen die wij als groep 4.1 Ontmoeten & Eenzaamheid graag aan de gemeente willen voorleggen.

1. **Toegankelijke informatie voor iedereen**

Wij zijn van mening dat de informatievoorziening omtrent eenzaamheid niet efficiënt genoeg is en daarmee niet helpend is om het probleem aan te pakken. De informatie is wél aanwezig maar niet gecentreerd. Dat wil zeggen dat er best wel veel gedaan wordt in de gemeente om eenzaamheid proberen aan te pakken, maar dat voor elke organisatie, elke vereniging, cursus, praatgroep, ontmoetingsgroep,etc de informatie alleen te vinden is als men er specifiek naar zoekt.
Zelfs op de website van de gemeente zelf is het heel omslachtig om bij enige informatie rondom dit soort voorzieningen te komen. Dus is ons advies voor de gemeente om al deze voorzieningen in de gemeente in kaart te brengen en alle informatie rondom deze voorzieningen op één plek samen te brengen zodat men niet langer het bos door de bomen hoeft te zoeken. Dit zou bijvoorbeeld kunnen door **een specifieke website te creëren waar al deze informatie toegankelijk wordt gemaakt;** met eventuele links naar de websites en / of sociale media van de voorzieningen zelf.

Deze website zou tevens als hulplijn kunnen dienen voor mensen die er zo ontzettend doorheen zitten dat het een urgent probleem geworden is. Dit zou kunnen met een daadwerkelijke hulplijn waar men naartoe zou kunnen bellen; maar ook met een chat(bot) voor mensen die niet durven te bellen. Denk aan de zelfmoordlijn maar dan voor eenzaamheid.



Echter is dit niet genoeg; een hele hoop mensen in onze samenleving zijn niet digitaal vaardig. Met name de ouderen hebben hier moeite mee. Dus in het verlengde van de voorheen voorgestelde website, zal er ook **een fysiek boekje** moeten worden gemaakt en periodiek geleverd aan alle inwoners van Heerlen. Deze zou bijvoorbeeld geleverd kunnen worden samen met het plussen & minnen boekje die veel mensen al elke 6 maanden toegestuurd krijgen. Deze boekjes zouden ook neergelegd kunnen worden bij huisartsen, buurtpunten, bibliotheken en andere plekken waar met name ouderen bijeenkomen.

Tot slot zouden wij graag een **eenzaamheids informatie busje** willen zien op plekken waar veel mensen bijeenkomen zoals bijvoorbeeld marktpleinen. Hier zouden mensen dan ook binnen kunnen lopen om informatie te vragen en tevens zou het zorgen voor meer bekendheid rondom het onderwerp en de voorzieningen die de gemeente heeft opgezet. Dit busje zou bijvoorbeeld één keer per week op dezelfde tijd op dezelfde plek kunnen gaan staan. Denk bijvoorbeeld aan het CZ busje dat bijna elke week op de markt in hoensbroek staat waar mensen naar binnen kunnen lopen met hun vragen omtrent CZ.

2. **Toegankelijke buurtpunten**



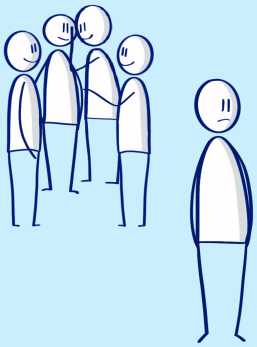
Er zijn in de gemeente Heerlen een aantal buurtpunten; deze zijn echter niet voor iedereen even toegankelijk. Niet elke buurt heeft een buurtpunt en dat maakt het moeilijk voor mensen die slecht ter been zijn om er te komen. Ook voor mensen die geen vervoermiddel ter beschikking hebben is dit best lastig. **Daarom zou het fijn zijn als elke buurt een buurtpunt zou krijgen** waar men bijeen kan komen én waar ook de nodige informatie te vinden valt omtrent gemeente voorzieningen zoals schuldhulpmaatje. Tevens zou het fijn zijn als deze buurtpunten vaste gezichten zouden hebben; **Dit zorgt er namelijk voor dat mensen meer het gevoel hebben dat ze naar een ontmoetingsplek gaan en niet naar een gemeente instantie.** Deze vaste gezichten zullen moeten bestaan uit een combinatie van mensen in loondienst en vrijwilligers. Echter zou het fijn zijn als deze vrijwilligers ook een soort van beloning krijgen voor hun inzet (vrijwilligers compliment is hier een voorbeeld van). Vrijwilligers krijgen in deze tijd is al best lastig, dus hopen we hiermee meer motivatie te creëren voor mensen (met name jongeren) om onderdeel te worden van de oplossing.

Ook zou het fijn zijn als er **vanuit deze buurtpunten een centrale wijk persoon** kan worden aangesteld die daadwerkelijk de wijk in gaat. Bijvoorbeeld; als er nieuwe mensen in de wijk komen wonen om even een praatje met ze te gaan maken en ze vertelt wat er allemaal in de buurt is. In het begin is dit misschien lastig maar op de lange duur zou dit kunnen zorgen voor meer sociale controle.

3. **verdere hulp voor mensen die “ niet in staat” zijn**

De lastige groep in dit vraagstuk zijn de mensen die al de bovengenoemde voorzieningen niet meer kunnen benutten door fysieke of mentale gezondheidsproblemen. Natuurlijk willen wij niet op de stoel van de professionals gaan zitten en dat maakt het juist lastig om hier een redelijk advies over te geven. Wij hopen dat de gemeente misschien in gesprek kan gaan met huisartsen om te kijken wat er via hun mogelijk is. Het betreft hier namelijk mensen die bijna niet gezien worden in de maatschappij en heel goed mooi weer kunnen spelen. **Wij hopen dat in samenwerking met huisartsen er meer gepaste hulp kan komen voor deze mensen.**





Een masker houdt de wereld buiten, maar eenzaamheid binnen.

Praat erover.

4.1 Eenzaamheid & toegankelijkheid



1. Toegankelijke informatie
2. Toegankelijk buurtpunten
3. Verdere hulp voor iedereen



Werkplaats 4.2 Ontmoeten/eenzaamheid ‘Een bloemzaadje als steuntje in de rug.’

Uitslag van de stemming per beslispunt

Beslispunten:

4.2.1 Bloemenzaadjes
De gemeente Heerlen zal de burger van Heerlen ondersteunen in ontmoeten en verbinden door middel van een presentje(bloemen zaadzakje).

Stemming
Niet aangenomen

4.2.2 Artikel met uitleg
Er wordt een artikel geplaatst in de stadskrant met uitleg /doel over het zakje bloemenzaad. Begeleid met QR code, filmpje, zodat het voor iedere burger te begrijpen is.

Stemming
Niet aangenomen

4.2.3 Het zakje bloemenzaad bij de stadskrant
Ieder huishouden wordt voorzien van een zakje bloemenzaad. Dit als bijlage van de stadskrant.

Stemming
Niet aangenomen

Werkplaats 4.2 Ontmoeten/eenzaamheid ‘Een bloemzaadje als steuntje in de rug.’

Voorstel

Een bloemzaadje als steuntje in de rug.

Inleiding:
Ons doel is om mensen dichter bij elkaar te brengen door het stimuleren van ontmoetingen, met als resultaat het verkleinen van eenzaamheid en het bevorderen van sociale verbindingen. In Heerlen merken we dat er al veel faciliteiten en mogelijkheden zijn om elkaar te ontmoeten, maar dat deze niet altijd toegankelijk of bekend zijn voor iedereen. Veel mensen maken er geen gebruik van, simpelweg omdat ze niet weten welke faciliteiten er beschikbaar zijn of omdat deze niet voor iedereen gemakkelijk vindbaar zijn.

Probleemstelling:
Hoewel er veel initiatieven en faciliteiten zijn die sociale ontmoetingen bevorderen, ervaren we dat niet iedereen hiervan op de hoogte is, en zelfs als ze dat zijn, maakt niet iedereen gebruik van deze voorzieningen. De drempel om deel te nemen is vaak te hoog, of de informatie over deze mogelijkheden bereikt niet iedereen. Dit maakt de faciliteiten minder toegankelijk en minder effectief in het verkleinen van eenzaamheid.

Doelstelling:
Wij willen dit probleem aanpakken door het proces van ontmoeten kleinschalig en lokaal te benaderen. Door samen te werken met de gemeente willen wij burgers motiveren om in hun directe omgeving, elkaar te ontmoeten. Het doel is om een actieve en laagdrempelige benadering te bieden die mensen aanzet om de eerste stap te zetten in het ontmoeten van anderen. Door met elkaar in gesprek te gaan kun je elkaar informeren en wegwijs maken in je eigen buurt en gemeente Heerlen.

Plan;

Dit willen wij doen door, de burger zelf een presentje te geven om hen te stimuleren om een andere burger uit zijn directe omgeving te ontmoeten. Het presentje zal zijn in de vorm van een zakje bloemenzaadjes.

“Plant een zaadje. De start van iets moois.”

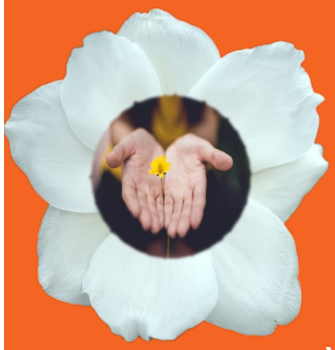
Tergelijkertijd is het een mooie gelegenheid om elkaar te informeren en wegwijs te maken in de gemeente Heerlen. De gids “een steuntje in de rug” kan hierbij hulp bieden.

Hoe gaat het in zijn werk;

- ● De gemeente Heerlen plaatst een artikel met uitleg in de stadskrant en voegt hierbij het zakje bloemenzaadjes.
- ● Gemeente Heerlen zorgt voor de bezorging van de stadskrant met bijlage en wordt bij alle huishoudens bezorgd.
- ● De burger neemt het initiatief om het zakje bloemenzaad aan te bieden bij iemand in zijn directe buurt. Met als doel ontmoeten, verbinden en wegwijs maken!

Begin van iets moois! Beslispunten:
Wij vragen de gemeente Heerlen

- ● De burger van Heerlen te ondersteunen in ontmoeten en verbinden door middel van een presentje(bloemen zaadzakje)
- ● Een artikel te plaatsen in de stadskrant met uitleg /doel over het zakje bloemenzaad. Begeleid met QR code, filmpje, zodat het voor iedere burger te begrijpen is.
- ● Ieder huishouden te voorzien van een zakje bloemenzaad. Dit als bijlage van de stadskrant.



Een bloemzaadje als steuntje in de rug.

Werkgroep 4.2
ontmoeten en eenzaamheid.

Doel

Ons doel is om mensen dichter bij elkaar te brengen door het stimuleren van ontmoetingen, met als resultaat het verkleinen van eenzaamheid en het bevorderen van sociale verbindingen.



Werkplaats 4.2 Ontmoeten/eenzaamheid ‘Een bloemzaadje als steuntje in de rug.’

Waar liepen we tegenaan

- Er zijn al heel veel faciliteiten.
- Niet iedereen maakt uit zichzelf gebruik van deze faciliteiten.
- Veel mensen weten niet welke faciliteiten er zijn.
- De faciliteiten zijn niet voor iedereen vindbaar en toegankelijk.

Daarom willen wij het ontmoeten kleinschalig aanpakken. Op lokaal niveau is het vaak makkelijker te verbinden en te ontmoeten.

Voorstel

- Wij willen dit probleem aanpakken door het proces van ontmoeten kleinschalig en lokaal te benaderen.
- Door ondersteuning van de gemeente Heerlen willen wij de burgers motiveren om in hun directe omgeving elkaar te ontmoeten.
- Het doel is om een actieve en laagdrempelige benadering te bieden die burgers aanzet om de eerste stap te zetten in het ontmoeten van anderen. Door met elkaar in gesprek te gaan kun je elkaar informeren en wegwijs maken in je eigen buurt en Gemeente Heerlen



Werkplaats 4.2 Ontmoeten/eenzaamheid ‘Een bloemzaadje als steuntje in de rug.’

Dit willen wij doen door, de burger zelf een presentje te geven om hen te stimuleren om een andere burger uit de directe omgeving te ontmoeten.

Het presentje zal in de vorm zijn van een zakje bloemzaadjes.

**“Plant een zaadje.
De start van iets moois.”**

Tevens is het een mooie gelegenheid om elkaar te informeren en wegwijs te maken in de gemeente Heerlen. De gids “Een steuntje in de rug” kan hierbij hulp bieden.



Hoe gaat het in zijn werk

Stadskrant
De gemeente Heerlen plaatst een artikel met uitleg in de stadskrant en voegt hierbij het zakje bloemenzaad

Initiatief burger
De burger neemt het initiatief om het zakje bloemenzaad aan te bieden bij iemand in de directe buurt. Met als doel **ontmoeten, verbinden en wegwijs maken!**

Gemeente Heerlen — **Burger**

Bezorging
De stadskrant wordt bij alle huishoudens bezorgd met het zakje bloemenzaad

Begin van iets moois!



Werkplaats 4.2 Ontmoeten/eenzaamheid ‘Een bloemzaadje als steuntje in de rug.’





Werkplaats 5.1 De HulpHub
Uitslag van de stemming per beslispunt

Beslispunten:

5.1.1 Beleidsontwikkeling met ervaringsdeskundigen
De gemeente betrekt ervaringsdeskundigen actief bij het maken en toetsen van beleid. Zo sluiten plannen beter aan bij de leefwereld van inwoners.

Stemming
Aangenomen: 43 voor

5.1.2 Inzetten van brugfiguren in de wijk
Ervaringsdeskundigen worden ingezet bij wijkteams en loketten, als aanspreekpunt voor inwoners én als schakel tussen bewoners en professionals.

Stemming
Aangenomen: 38 voor

5.1.3 Structurele inzet in de hulpverlening
De gemeente zorgt dat ervaringsdeskundigen standaard betrokken worden in hulptrajecten, bijvoorbeeld als herstelmaatje of luisterend oor.

Stemming
Aangenomen: 33 voor

5.1.4 Training van gemeentemedewerkers met ervaringskennis
Ervaringsdeskundigen worden ingezet om medewerkers van de gemeente te trainen in omgaan met bewoners, empathie en het verminderen van stigma.

Stemming
Aangenomen: 36 voor

5.1.5 Digitale pilot voor jongeren en andere inwoners
Er wordt een digitale pilot gestart waarbij inwoners – vooral jongeren – laagdrempelig contact kunnen opnemen met een ervaringsdeskundige via chat, app of beeldbellen (evt. in samenwerking met andere platforms).

Stemming
Aangenomen: 30 voor

Werkplaats 5.1 De HulpHub
De samenvatting

Samenvatting

De HulpHub is geen gebouw, maar een netwerk waar mensen met eigen ervaring in armoede, zorg of andere problemen, andere mensen helpen.
Zij begrijpen hoe het voelt om vast te lopen en staan klaar als luisterend oor, gids of ondersteuner. Zo wordt hulp menselijker, herkenbaarder en makkelijker te vinden. De gemeente kan hen op verschillende manieren inzetten om hulp menselijker en effectiever te maken.

Waarom?

Veel inwoners van Heerlen ervaren drempels om hulp te zoeken. Ze voelen zich niet gehoord of begrijpen het systeem niet. Om die kloof te dichten, willen we mensen inzetten die **zelf ervaring hebben met problemen** zoals armoede, psychische klachten of een lichamelijke beperking: dat zijn **ervaringsdeskundigen.**

Wat is een ervaringsdeskundige?

Iemand die iets ingrijpends heeft meegemaakt én nu anderen helpt die hetzelfde doormaken. Bijvoorbeeld:
- Iemand die in armoede leefde, maar nu anderen helpt met geldzorgen
- Iemand die jarenlang als mantelzorger voor een ziek familielid zorgt, maar nu andere mantelzorgers helpt om hun weg te vinden in het zorgsysteem.

Zij brengen levenservaring, herkenning en vertrouwen.

Doel: structurele inzet van ervaringsdeskundigen

Meer mensgerichte hulp
Vertrouwen tussen gemeente en inwoners
Inclusieve samenleving

Oplossing: inzetten op meerdere plekken

- In wijkteams en hulpverleningsloketten
- Als maatje of ervaringscoach
- Bij trainingen voor medewerkers van de gemeente (die bijv. beleid maken of WMO-consulent zijn)
- Als aanspreekpunt in de buurt of online

De HulpHub: dichtbij & deskundig



1. Inleiding

Veel mensen in Heerlen die hulp nodig hebben – bijvoorbeeld door armoede, psychische problemen, schulden of een moeilijke thuissituatie – vinden het lastig om de juiste hulp te krijgen. Ze weten de weg niet, voelen zich niet begrepen of zijn teleurgesteld geraakt in eerdere ervaringen met instanties.

We zien dat er vaak een kloof is tussen wat de gemeente bedenkt en wat mensen in hun dagelijks leven echt nodig hebben. Daarom willen we iets veranderen.

We willen mensen inzetten die zélf hebben meegemaakt hoe het is om vast te lopen. Mensen die weten hoe het voelt en die nu anderen willen helpen. Deze mensen noemen we ***ervaringsdeskundigen****.*

We willen de ervaringskennis van inwoners structureel gebruiken bij de ontwikkeling, uitvoering en evaluatie van beleid van de gemeente, zodat beleid beter aansluit bij de leefwereld van haar inwoners, met name voor de mensen die direct geraakt worden door sociaal-maatschappelijke vraagstukken. Door ervaringsdeskundigen in te zetten op verschillende niveaus en domeinen binnen de gemeente:

- De kwaliteit en toegankelijkheid van hulp en ondersteuning te verbeteren, door ervaringsdeskundigen in te zetten als aanspreekpunt, ondersteuner of brugfiguur in bijv. WMO-loketten, armoedevoorzieningen, schuldhulpverlening of bij de wijkteams;
- Het vertrouwen van Heerlenaren in de gemeente te versterken, doordat ze herkenning en erkenning ervaren bij iemand die hen begrijpt vanuit eigen ervaring;
- Een lerende organisatiecultuur te bevorderen, waarin formele en informele kennisbronnen samenkomen en waarin beleid, uitvoering en inwoners dichter bij elkaar komen te staan;
- Inclusieve dienstverlening te realiseren, waarin ruimte is voor diversiteit aan perspectieven en waarbij ook mensen met een complexe achtergrond of levensverhaal actief kunnen bijdragen aan de samenleving.

1. Wat is een ervaringsdeskundige?

Een ervaringsdeskundige is iemand die zelf iets ingrijpends heeft meegemaakt – zoals ziekte, verslaving, armoede, psychische problemen of uitsluiting – en deze ervaring inzet om anderen te helpen.
Voorbeelden:

- Iemand die zelf ziek is geweest en nu andere zieken ondersteunt
- Iemand die in armoede leefde en nu anderen helpt hun weg te vinden
- Iemand die ooit hulp nodig had, en nu anderen begeleidt in een vergelijkbare situatie

Zij hebben soms een diploma, maar soms ook niet maar hebben altijd **wijsheid uit het leven**.

2. Doelstelling

We willen dat ervaringsdeskundigen een vaste plek krijgen in de gemeente. Zodat:

- Hulp beter past bij de echte situatie van mensen.
- De drempel om hulp te vragen lager wordt.
- Inwoners zich eerder gehoord en begrepen voelen.
- De gemeente ook leert van mensen die er echt verstand van hebben – omdat ze het zelf hebben meegemaakt.

Het doel is om ervaringskennis structureel in te zetten binnen het gemeentelijk beleid, de hulpverlening en de wijkteams. Dit draagt bij aan:

- Mensgerichter beleid
- Toegankelijkere hulp
- Meer vertrouwen tussen inwoners en gemeente
- Een inclusieve organisatiecultuur

3. Wat willen we oplossen?

Er zijn mensen die geen hulp vragen, omdat ze denken dat het toch niet helpt. Of ze voelen zich niet veilig of niet serieus genomen. Dat zorgt ervoor dat hun problemen vaak groter worden. Er is afstand tussen inwoners en instanties. Mensen haken af en vinden geen aansluiting of ervaren weinig erkenning.
We willen dat veranderen door mensen in te zetten die dichtbij staan, die snappen hoe het voelt, en die dat vertrouwen kunnen terugbrengen.

4. Hoe lossen we dit op/ons advies

We willen ervaringsdeskundigen op verschillende plekken in de gemeente inzetten:

- Als **meedenkers bij het maken van nieuw beleid**.

- **In wijk- of hulpverleningsloketten**, **buurtteams** waar ze samen met professionals inwoners ontvangen of om inwoners te begeleiden of gewoon een luisterend oor te bieden.
- Bij **hulpverleningstrajecten**, als maatje of herstelcoach.
- Bij **trainingen voor medewerkers**, om uit te leggen wat belangrijk is in contact met inwoners.
- En als **aanspreekpunt in de wijk**, via een steunpunt – én online.

We stellen voor dat de gemeente deze ideeën oppakt en uitwerkt in een plan. Zodat het niet bij mooie woorden blijft, maar echt wordt uitgevoerd.

5. Beslispunten

1. **Beleidsontwikkeling met ervaringsdeskundigen**
   De gemeente betrekt ervaringsdeskundigen actief bij het maken en toetsen van beleid. Zo sluiten plannen beter aan bij de leefwereld van inwoners.
2. **Inzetten van brugfiguren in de wijk**
   Ervaringsdeskundigen worden ingezet bij wijkteams en loketten, als aanspreekpunt voor inwoners én als schakel tussen bewoners en professionals.
3. **Structurele inzet in de hulpverlening**
   De gemeente zorgt dat ervaringsdeskundigen standaard betrokken worden in hulptrajecten, bijvoorbeeld als herstelmaatje of luisterend oor.
4. **Training van gemeentemedewerkers met ervaringskennis**
   Ervaringsdeskundigen worden ingezet om medewerkers van de gemeente te trainen in omgaan met bewoners, empathie en het verminderen van stigma.
5. **Digitale pilot voor jongeren en andere inwoners**
   Er wordt een digitale pilot gestart waarbij inwoners – vooral jongeren – laagdrempelig contact kunnen opnemen met een ervaringsdeskundige via chat, app of beeldbellen (evt. in samenwerking met andere platforms)

6. Wat is nodig?

- Kartrekker: iemand die de verbinding legt tussen inwoners, ervaringsdeskundigen en organisaties
- Budget (pilotvoering, training, etc.)
- Ervaringsdeskundigen

Maar hoe komen we aan ervaringsdeskundigen?
Het inzetten van ervaringsdeskundigen hoeft niet te beginnen bij nul. In Heerlen en de regio zijn al verschillende organisaties die werken met getrainde ervaringsdeskundigen. Denk aan instellingen binnen de geestelijke gezondheidszorg, verslavingszorg, armoedebestrijding en

maatschappelijke opvang. Zij beschikken over ervaringsdeskundigen die al actief zijn – en vaak ook scholing of coaching hebben gevolgd.
Een aantal mogelijkheden:

✅ **Samenwerken met bestaande organisaties**

- **Mondriaan** werkt al jarenlang met ervaringsdeskundigen binnen de GGZ, bijvoorbeeld in herstelteams of in de wijk.
- **Levanto, Zuyderland, Moventum, Leger des Heils, Vincent van Gogh en Radar** zetten ervaringsdeskundigen in binnen zorg- en welzijnstrajecten.
- **Humanitas, Impuls, Koraal en andere welzijns- en vrijwilligersorganisaties** begeleiden mensen met ervaringskennis richting maatschappelijke inzet.
- Deze organisaties zijn vaak bereid om mee te denken, hun expertise te delen en ervaringsdeskundigen beschikbaar te stellen voor samenwerking met de gemeente.

✅ **Oproep aan inwoners en ervaringsinitiatieven**

- Er zijn ook inwoners in Heerlen die uit eigen beweging hun ervaring inzetten, bijvoorbeeld als vrijwilliger, maatje of in een buurtnetwerk.
- De gemeente kan een **open oproep** doen om in contact te komen met inwoners die hun ervaringskennis willen inzetten voor de stad – mits goed ondersteund.

✅ **Ondersteunen van groei en scholing**

- In samenwerking met bovengenoemde organisaties kan de gemeente investeren in het **opleiden, begeleiden en waarderen** van ervaringsdeskundigen.
- Denk aan trainingen in gespreksvoering, grenzen stellen, samenwerken met professionals – zodat mensen met ervaring zich gesterkt voelen én duurzaam inzetbaar blijven.

✅ **Opbouw van een lokaal netwerk**

- Er kan een **regionaal of lokaal netwerk van ervaringsdeskundigen** ontstaan waarin kennis gedeeld wordt, ervaringen worden uitgewisseld, en samenwerking met de gemeente gestroomlijnd kan verlopen.

  Dit netwerk kan ook als klankbordgroep functioneren bij beleid, uitvoering en pilots.

DE HULPHUB
DICHTBIJ & DESKUNDIG

Burgerberaad Heerlen
5.1 'Hulpvraag'

INTRODUCTIE & WAAROM DE HULPHUB

Laag persoonlijk welzijn

Heerlen scoort een 6,8 op de welzijnsladder, het laagste van Nederland

Kloof tussen gemeente en inwoners

Inwoners voelen zich vaak niet gehoord of begrepen bij het zoeken naar hulp. We missen mensen die weten hoe het voelt.



Ervaringsdeskundigen als brug

Zij begrijpen uit eigen ervaring hoe het voelt en kunnen de kloof overbruggen met herkenning en erkenning.

WAT IS DE HULPHUB?



Een netwerk van ervaringsdeskundigen – geen gebouw, maar een menselijke verbinding.

•Luisterend oor met levenservaring
Mensen die zelf armoede, ziekte, psychische klachten of uitsluiting hebben ervaren, ondersteunen anderen vanuit herkenning.

•Toegankelijke en herkenbare hulp
Door de inzet van ervaringsdeskundigen wordt hulp begrijpelijker, minder afstandelijk en sneller gevonden.

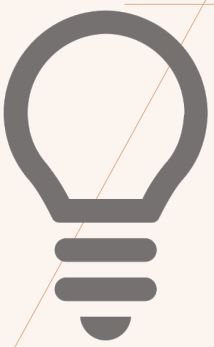
•Inwoners helpen inwoners
Geen ingewikkelde loketten, maar iemand die écht begrijpt hoe het voelt om vast te lopen – en helpt om de weg te vinden.

•Ondersteuning op maat, dichtbij huis
In de wijk, online of bij het beleid: overal waar het helpt om ervaring om te zetten in vertrouwen en perspectief.

WAT IS EEN ERVARINGSDESKUNDIGE?

Iemand die iets ingrijpends heeft meegemaakt én nu anderen helpt die hetzelfde doormaken. Bijvoorbeeld:

- Iemand die in armoede leefde, maar nu anderen helpt met geldzorgen
- Iemand die jarenlang als mantelzorger voor een ziek familielid zorgt, maar nu andere mantelzorgers helpt om hun weg te vinden in het zorgsysteem.





HOE LOSSEN WE DIT OP?

WAT KAN EEN ERVARINGSDESKUNDIGE BETEKENEN?

Ervaringsdeskundigen in wijkteams

Als aanspreekpunt, maatje of coach in buurten en hulpverleningsloketten.

Meedenken bij beleid

Actieve betrokkenheid bij het opstellen en toetsen van gemeentelijk beleid.

Trainingen voor medewerkers gemeente

Ervaringsdeskundigen geven trainingen over omgaan met kwetsbare inwoners.

Digitale ondersteuning

Laagdrempelig online contact met jongeren en inwoners via chat, app of andere digitale platforms.

BESLISPUNTEN

1. BELEIDSONTWIKKELING MET ERVARINGSDESKUNDIGEN

De gemeente betrekt ervaringsdeskundigen actief bij het maken en toetsen van beleid. Zo sluiten plannen beter aan bij de leefwereld van inwoners.

2. INZETTEN VAN ERVARINGSDESKUNDIGEN IN DE WIJK

Ervaringsdeskundigen worden ingezet bij wijkteams en loketten, als aanspreekpunt voor inwoners én als schakel tussen bewoners en professionals.

3. STRUCTURELE INZET IN HULPVERLENING

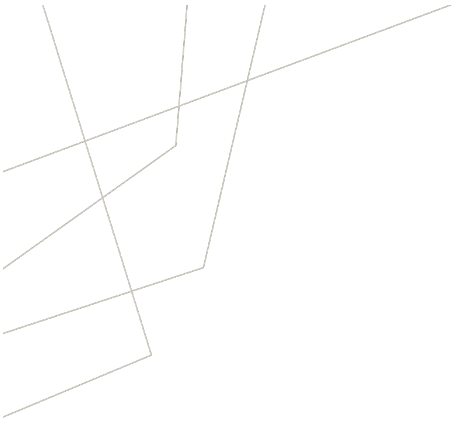
De gemeente zorgt dat ervaringsdeskundigen standaard betrokken worden in hulptrajecten, bijv. als herstelmaatje of luisterend oor.

4. TRAINING VAN GEMEENTEMEDEWERKERS

Ervaringsdeskundigen worden ingezet om medewerkers van de gemeente te trainen in omgaan met bewoners, empathie en het verminderen van stigma.

5. DIGITALE PILOT JONGEREN

Er wordt een digitale pilot gestart waarbij inwoners – vooral jongeren – laagdrempelig contact kunnen hebben met een ervaringsdeskundige via app, chat (evt. in samenwerking met andere platforms).



Iemand die de kar trekt

Een verbindende coördinator die inwoners, professionals en ervaringsdeskundigen samenbrengt.

Samenwerking met bestaande initiatieven

Werk samen met organisaties als Mondriaan en Humanitas die al ervaring hebben.

Open oproep aan inwoners

Stimuleer betrokken inwoners om hun ervaring in te zetten via lokale oproepen.

WAT IS NODIG?



BEDANKT

Werkplaats 5.2 Iedereen bereikbaar: De Buurtbus en Hulpwijzer
Uitslag van de stemming per beslispunt

Beslispunten:

5.2.1 Er komt een hulpbus

Er komt per wijk een inloopmogelijkheid voor je hulpvraag. Bijvoorbeeld in een buurtcentrum of bibliotheek. Bij voorkeur is dit een rijdende bus: DE HULPBUS, die steeds op een andere plek staat.

Stemming
Niet aangenomen (25 voor)

5.2.2 De hulpwijzer

Er komt een eenvoudige papieren gids, de Hulpwijzer in minimaal vier verschillende talen met belangrijke telefoonnummers en contactinformatie. Er staat een QR-code op. Maar ook zonder internet is de informatie te gebruiken.

Stemming
Aangenomen: Grote meerderheid voor

Het Probleem

- Er zijn genoeg instanties die kunnen helpen.
- Maar: veel inwoners weten niet waar ze moeten zijn.
- Vindbaarheid en bereikbaarheid zijn een probleem.
- We willen een oplossing die dichtbij en laagdrempelig is.



Onze Oplossing in 2 Stappen

1. **De Buurtbus** – Een rijdend contactpunt dat mensen verbindt met instanties.
2. **De Hulpwijzer** – Een handige papieren gids met belangrijke contactgegevens in vier talen.



Het Probleem

- Er zijn genoeg instanties die kunnen helpen.
- Maar: veel inwoners weten niet waar ze moeten zijn.
- Vindbaarheid en bereikbaarheid zijn een probleem.
- We willen een oplossing die dichtbij en laagdrempelig is.



Onze Oplossing in 2 Stappen

1. **De Buurtbus** – Een rijdend contactpunt dat mensen verbindt met instanties.
2. **De Hulpwijzer** – Een handige papieren gids met belangrijke contactgegevens in vier talen.

De Buurtbus – Wat is het?

- Een bus die door de wijken rijdt en hulp toegankelijk maakt.
- In contact met instanties zoals:
  - WMO (Wet maatschappelijke ondersteuning)
  - Woningbouwcorporaties
  - Sociale teams
  - Vrijwilligersorganisaties
  - Medewerkers geven directe hulp en verwijzingen.



De Buurtbus – Waarom werkt dit?

✅ Mensen hoeven niet zelf op zoek naar hulp.
✅ Drempel is lager: je stapt gewoon binnen.
✅ Vertrouwd gezicht in de buurt.
✅ Actief signaleren: hulp bieden nog vóórdat iemand vastloopt.



De Hulpwijzer – Wat is het?

- Een eenvoudige, papieren gids met belangrijke telefoonnummers en contactinformatie.
- Beschikbaar in min vier talen bijvoorbeeld:
  - Nederlands
  - Engels
  - Arabisch
  - Turks
- Geen internet nodig om hulp te vinden.
- Inclusief QR-code voor wie online meer
- info wil.

De Hulpwijzer – Waarom werkt dit?

- ✅ Altijd bij de hand, makkelijk in huis te bewaren.
- ✅ Helder en overzichtelijk zonder overbodige info.
- ✅ Voor iedereen toegankelijk, ook voor ouderen en nieuwkomers.
- ✅ Online en offline gecombineerd met QR-code naar actuele info.

Hoe past dit in Heerlen?

- We sluiten aan bij bestaande initiatieven.
- We versterken het vertrouwen in instanties.
- We maken hulp laagdrempeliger en zichtbaarder.

Wat hebben we nodig?

- Steun van de gemeente voor de pilot van de buurtbus.
- Samenwerking met hulpinstanties en woningcorporaties.
- Budget voor de druk en verspreiding van de Hulpwijzer.

Samen maken we het mogelijk!

- Vraag aan het Burgerberaad:
- “Willen jullie helpen om Heerlen toegankelijker te maken?”

Werkplaats 6.1 Voorzieningen
Uitslag van de stemming per beslispunt

Beslispunten:

6.1.1 Vergroenen bebouwing
Binnen 2 jaar wordt onderzocht waar hanging baskets en groene daken toegepast kunnen worden om gebouwen te vergroenen.

Stemming
Aangenomen: Grote meerderheid voor

6.1.2 Activiteitencentrum
Binnen 5 jaar komt er één groot activiteitencentrum (in het Maankwartier), waar bestaande activiteiten zoals de bioscoop en poolen samenkomen, en ruimte is voor nieuwe activiteiten om het aanbod te verrijken.

Stemming
Niet aangenomen

6.1.3 Leegstand tegengaan
Lege panden worden gevuld met woningen, nieuwe winkels (bijv. een Primark) en cafés om de levendigheid te vergroten.

Stemming
Aangenomen: Grote meerderheid voor

6.1.4 Verbeteren infrastructuur binnenstad
Binnen 10 jaar wordt de infrastructuur in de binnenstad verbeterd, met aandacht voor stoepen, parkeerplaatsen en fietsenstallingen.

Stemming
Aangenomen: 43 voor

6.1.5 Buurthuis voor jong en oud
Binnen 5 jaar komt er een buurthuis voor jong en oud dat dient als ontmoetingsplek en informatiepunt, met aparte ruimtes voor jongeren en ouderen.

Stemming
Aangenomen: 34 voor

6.1 Voorzieningen

TIJD VOOR EEN UPGARDE!



Inhoudsopgave

Te behandelen onderwerpen

- Probleem & Urgentie
- Oplossing & Aanpak
- Beslispunten
- Tijdlijn
- Conclusie

Probleem & Urgentie

- Huidige voorzieningen situatie
- Waarom is verandering nodig?







Oplossing & Aanpak

- Onze visie
- Stappenplan voor verbetering









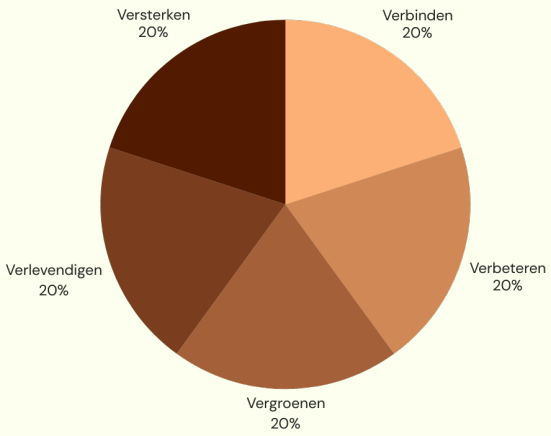
⟶

Beslispunten

- **6.1.1** Binnen 2 jaar wordt onderzocht waar hanging baskets en groene daken toegepast kunnen worden om gebouwen te vergroenen.
- **6.1.2** Binnen 5 jaar komt er één groot activiteitencentrum (in het Maankwartier), waar bestaande activiteiten zoals de bioscoop en poolen samenkomen, en ruimte is voor nieuwe activiteiten om het aanbod te verrijken..
- **6.1.3** Lege panden worden gevuld met woningen, nieuwe winkels (bijv. een Primark) en cafés om de levendigheid te vergroten.
- **6.1.4** Binnen 10 jaar wordt de infrastructuur in de binnenstad verbeterd, met aandacht voor stoepen, parkeerplaatsen en fietsenstallingen.
- **6.1.5** Binnen 5 jaar komt er een buurthuis voor jong en oud dat dient als ontmoetingsplek en informatiepunt, met aparte ruimtes voor jongeren en ouderen.

Tijdlijn





CONCLUSIE

De 5 V's

Bedankt!

Heerlen is klaar voor een upgrade – laten we samen de stad beter maken!

Werkplaats 6.2 Voorzien en herzien
Uitslag van de stemming per beslispunt

Beslispunten:

6.2.1 Alternatieve (school)zwem-accomodaties
Het ontwikkelen van alternatieve (school)zwem-accomodaties, zoals het Loon of het natuurgebied de Zuidplas Sibelcogroeve, als toekomstige mogelijkheid voor zwemmen in de buitenlucht.

Stemming
Aangenomen: Grote meerderheid voor

6.2.2 Alternatieve bestemmingen leegstaande panden
Het ontwikkelen van alternatieve bestemmingen voor leegstaande panden, waar nu nog geen bestemming voor is, bijvoorbeeld als repeteerruimte of info-, recreatie- en woonruimte. Geconcentreerd op één plek en goed verdeeld over de totale stad; met betaalbare prijzen en goed bereikbaar, inclusief parkeerruimte.

Stemming
Aangenomen: Grote meerderheid voor

6.2.3 Start een onderzoek
Er wordt een onderzoek gestart, in samenwerking met Open Universiteit, Hogeschool Zuyd en VISTA-college waarom er een grote behoefte aan ontmoetingsplekken en extra hulp is, terwijl het aanbod al zo groot is. Met de uitkomsten kan bepaald worden wat nodig is voor meer bekendheid.

Stemming
Niet aangenomen

6.2.4 Ondergrondse containers
Maak bij ondergrondse containers met een laadklep voor 60 liter een extra laadklep voor 30 liter zaken, met een aangepaste prijs. En onderzoek de mogelijkheid van het herinvoeren van grofvuil-wagens één keer per maand.

Stemming
Niet aangenomen

6.2.5 Toehoorders besluitvorming Burgerberaad
Drie deelnemers van het Burgerberaad zijn aanwezig als toehoorder bij de gesprekken en besluitvorming over de uitkomsten van het Burgerberaad.

Stemming
Niet aangenomen

Burgerberaad Heerlen Werkplaats 6.2

Voorzien en herzien

Onze groep wil allereerst de gemeente Heerlen bedanken voor dit initiatief, met een compliment voor de organisatie en de begeleiding tijdens het proces.

Onze werkplaats heeft de volgende voorstellen, die ons inziens er toe bijdragen, dat Heerlen voor iedereen een fijne plek is om te leven.

1. Zwembad

Het voormalige Sportfondsenbad was een prima voorziening, om recreatief te zwemmen, maar ook om te leren zwemmen én elkaar te ontmoeten. In het basisonderwijs behoorde de zwemsport jarenlang tot het curriculum. En we juichen het toe als dit weer uitvoerbaar zou zijn. Er zijn thans plannen om de leegstaande **Sint-Franciscus van Assisi-kerk** aan de Laanderstraat om te bouwen tot een zwembad.

We juichen dit voorstel toe, maar hebben bedenkingen bij de parkeermogelijkheden in de omgeving, alsmede de exploitatie. Als alternatief denken we aan **het Loon** en adviseren om de mogelijkheden aldaar te onderzoeken. Ook wijzen we op het natuurgebied **de Zuidplas Sibelco- Groeve** ten zuiden van de Brunsummerheide en als toekomstige mogelijkheid voor zwemmen in de buitenlucht, zoals dat vroeger mogelijk was in Terworm of Zeekoelen.

2. Benutten leegstaande panden

In onze gemeente zien we vele leegstaande panden. We weten dat er diverse plannen zijn voor sloop, nieuwbouw, renovatie of herinrichting.
Als mogelijke alternatieven voor benutting, denken wij aan:

- repeteer-mogelijkheden voor jong en oud, samen muziek maken. Zeker na het wegvallen van de Oefenbunker. Zijn er overdag/ ‘s avonds mogelijkheden in de Nieuwe Nor, zoals in de Muziekgieterij in Maastricht of bij Muziekcollectief in Voerendaal?
- Spellen, kaarten, sjoelen, darten, kienen
- Dansen
- Films maken en bekijken
- Fotopresentaties
- Eenvoudige gymoefeningen voor senioren
- Tekenen, schilderen, boetseren, handwerken
- Handyman, repaircafe
- Een wegwijzer ... soort sociale VVV
- Opvang- of trainingscentra voor crises bij natuurrampen, oorlog, etc.

Gemakkelijk toegankelijk, ook voor minder invaliden Betaalbare prijzen
Goed bereikbaar
Concentreren op een plek en niet alleen in het centrum.

Denk ook aan woningen voor starters en alleenstaande senioren, in een goede mix.

3. Onderzoek

Als rode draad lazen we na de eerste bijeenkomst van het Burgerberaad op de flap's, dat er grote behoefte is aan plekken om elkaar te ontmoeten in de verschillende wijken. Liefst laagdrempelig of in huiskamer-achtige settings. Waar er medebewoners zijn, die bereid zijn om te luisteren naar de ervaringen. Echter ... wanneer je ziet welke locaties, voorzieningen of instanties er in Heerlen reeds zijn, roept dat de vraag op... **waarom weten velen dit niet of maken er geen gebruik van?** Is dat onbekendheid, schroom, schaamte, niet vaardig op de computer, eenzaamheid?
En als je deze vraag al kunt beantwoorden, rijst de vraag: **Wat kunnen we er aan doen om dit te verbeteren?**

Wij denken dat het goed is om hier nader onderzoek naar te doen en adviseren om dit te doen in samenwerking met de Open Universiteit, Hogeschool Zuyd en VISTA-college.

4. Ophalen huisvuil

Oudere inwoners, die moeite hebben met het lopen, of gehandicapten, moeten soms een heel eind lopen om hun vuilniszak in de container te werpen. Hoe kunnen we dit verbeteren?

Er zijn ondergrondse containers met een laadklep voor 60 liter. Dat is voor vele bewoners te zwaar om te sjouwen naar de container.

Wij stellen voor om een extra laadklep te maken of te plaatsen voor 30 liter en voor de helft van de prijs. Nu heb je geen keus en betaal je hoe dan ook de prijs van een 60 liter-zak.

Is het niet mogelijk om de grof-vuilwagen in te zetten?

5. Toehoorders bij de gesprekken en besluitvorming

Na onze vijfde en laatste bijeenkomst van het Burgerberaad gaat de gemeente met de uitkomsten aan de slag. De gemeenteraad van Heerlen heeft beloofd de uitkomsten serieus te nemen volgens het "pas toe of leg uit" principe. Dit betekent dat zij de uitkomsten zullen opnemen in beleid of zullen helpen realiseren. Kan dit om een goede reden niet, dan zullen zij dit uitleggen waarom dat zo is. Volwaardige Burgerberaden zijn zeer transparant, onder meer over proces, financiering, bronnen en uitkomsten.

Ze zijn daardoor goed controleerbaar en passen prima in ons democratisch stelsel, dat meer omvat dan verkiezingen en politieke partijen.

Het grote risico is dat ‘de politiek’ vanwege electorale belangen of door druk van lobbyisten toch niet doet wat het burgerberaad heeft voorgesteld. Daarom zijn een helder mandaat, een openbaar proces en journalistieke controle zo belangrijk. Openbaar betekent dat iedereen de argumentatie van het burgerberaad kan volgen en de afwegingen snapt. Wij stellen voor om bij de gesprekken over de uitkomsten en de besluitvorming drie deelnemers aan het Burgerberaad uit te nodigen, om als toehoorder aanwezig te zijn.

Maart 2025, Werkplaats 6.2 Burgerberaad Heerlen

Helene, Michaela, Vera, Yvonne, Mark en Eef

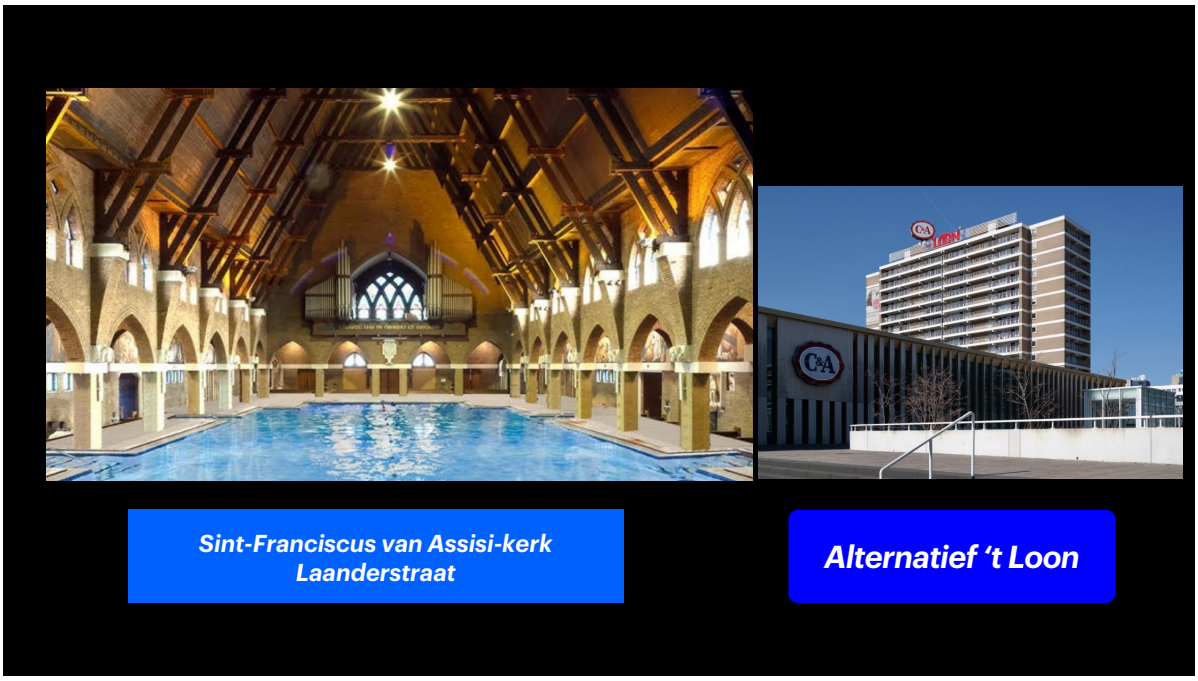
De presentatie






WE ZIEN ONS. . .
“Voorzien door herzien”


WE ZIEN ONS. . .
1
In het zwembad en andere sportaccomodaties


Sint-Franciscus van Assisi-kerk
Laanderstraat
Alternatief 't Loon


Sportfondsenbad
Terworm
Zeekoelen
Schoolzwemmen
Recreatief


Zwembad
Hoensbroek
Sibelco
Sigrano


HEEL
HEERLEN
BEWEEGT







Mogelijkheden voor jong, midlife en senior
In Groot Heerlen
Bereikbaar & betaalbaar
Sportaccommodaties efficient gebruiken

Beslispunt 1

Het ontwikkelen van alternatieve zwemaccomodaties, zoals 't Loon

of het natuurgebied de Zuidplas in Sibelco- en Sigranogroeve,

als toekomstige mogelijkheid voor (school)zwemmen in de buitenlucht.



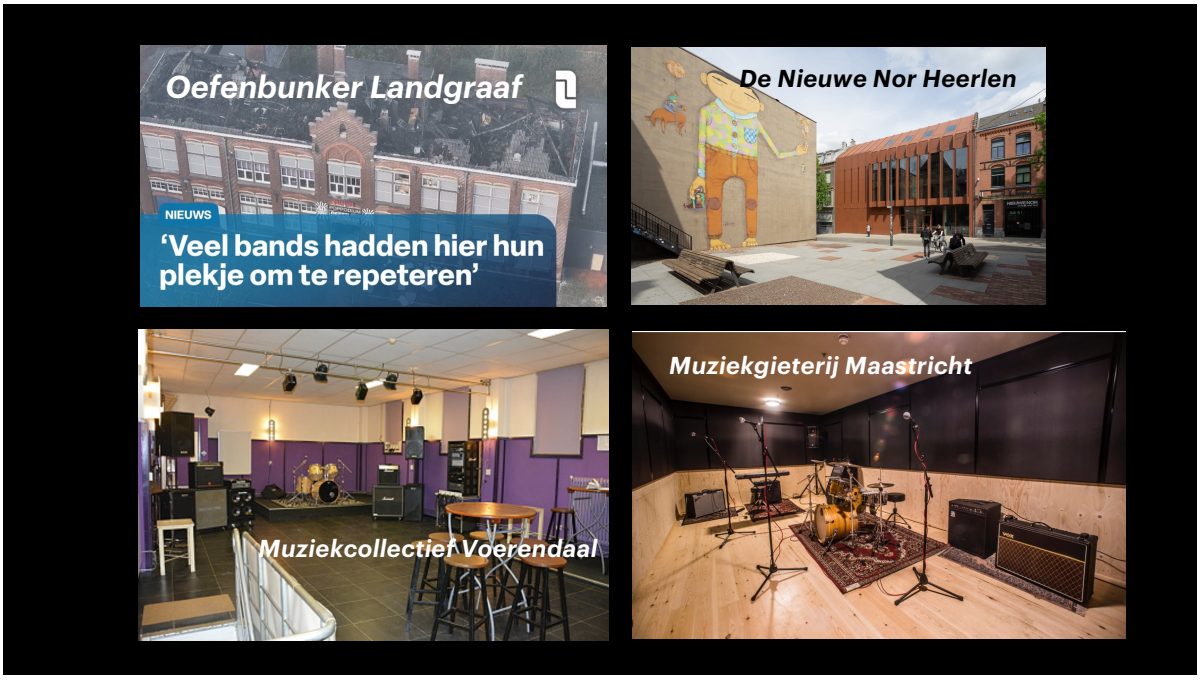
Om samen

Muziek te maken / te repeteren
Spel te spelen: kaarten, sjoelen, darten, kienen
Te dansen
Films te bekijken
tekenen / schilderen / boetseren
Gymoefeningen te doen
Goed bereikbaar en toegankelijk, betaalbaar.

Maar ook

Woonruimtes voor starters of alleenstaanden
Handyman... reparatie... repair café
Een wegwijzer ... soort VVV
Huiskamer ... luisterend oor
Natuurhistorisch Museum , i.s.m. IVN


Veel verenigingen in Heerlen Noord zoeken ruimte!
Open onze Oude Muziekschool in Hoensbroek!
BEWONERS PLATFORM HEERLEN NOORD
CULTUURHUIS HEERLEN


Oefenbunker Landgraaf
NIEUWS
'Veel bands hadden hier hun plekje om te repeteren'
De Nieuwe Nor Heerlen
Muziekcollectief Voerendaal
Muziekgieterij Maastricht

Beslispunt 2

Het ontwikkelen van alternatieve bestemmingen voor leegstaande panden, waar nu nog geen bestemming voor is, bijvoorbeeld als repeteerruimte of recreatiegelegenheid. Geconcentreerd op één plek en goed verdeeld over de gehele stad. Met betaalbare prijzen, goed bereikbaar, inclusief parkeerruimte.




BUURTTEAMS HEERLEN.
VIER HET LEVEN
neemt ouderen mee uit!
14045
Locaties
Activiteitenpunt de Vogelsanck
Adres: Cookstraat 27A, 6413 HV Heerlen
Activiteitenpunt de Haagdoorn
Adres: Ypenburgstraat 160, 6417 PS Heerlen
Buurtpunt Peter Schunck
Adres: Peter Schunckstraat 340, 6418 XL Heerlen
Buurtpunt The Flash
Adres: Corisbergweg 197c, 6418 CV Heerlen
Buurtpunt A Gene Bek
Adres: Tacitusstraat 130, 6417 TZ Heerlen
Buurtpunt Molenberg
Adres: Kerkraderweg 9, 6416 CC Heerlen
Buurtpunt Aambosveld
Adres: Aambosveld 3, 6416 CT Heerlen
Buurtpunt Schandelen
Adres: Molenwei 500, 6412 WG Heerlen
Buurtpunt Mijn Spoor
Adres: Belemnieterf 10, 6413 LZ Heerlen
Buurtpunt Paulus
Adres: Olmstraat 1, 6413 RA Heerlen
Buurtpunt de Koffiepot
Adres: Kasteel Hoensbroeklaan 190, 6433 AJ Hoensbroek
Buurtpunt Markieshuis
Adres: Markiesstraat 5, 6411 VN Heerlen
Beroeps en vrijwilligers


Een boekje voor iedereen die wel wat extra hulp kan gebruiken
Steuntje in de rug
Gemeente Heerlen


Er is zoveel aanbod ...
Instellingen, verenigingen, meedenkers, locaties
En toch ...
Is er behoefte aan ontmoetingsplekken... laagdrempelig, bereikbaar ...
huiskamer
1. Hoe kan dat ?
2. Hoe kunnen we dat verbeteren?

Beslispunt 3

***Start een onderzoek naar de achtergronden van de grote behoefte aan ontmoetingsplekken en extra hulp, ondanks het grote aanbod.**

***Welke kanalen kan ik inzetten, om richting onze inwoners kenbaar te maken welke voorzieningen er zijn?**

***Welke aanpassingen zijn nodig?**

***Welke frequentie gebruik ik, om te communiceren over beschikbare voorzieningen?**

***En vervolgens werken - met de uitkomsten en adviezen - aan de verbetering van de deelname.**

***Onderzoek in samenwerking met Open Universiteit, Zuyd Hogeschool en VISTA-College.**





Er zijn ondergrondse containers met een laadklep voor 60 liter.

Dat is voor vele bewoners te zwaar om te sjouwen naar de container.

Maak een extra laadklep voor 30 liter voor de helft van de prijs.

Nu heb je geen keus en betaal je hoe dan ook de prijs van een 60 liter zak

Is het niet mogelijk om de grof-vuil-wagen in te zetten?

Beslispunt 4

Maak bij ondergrondse containers met een laadklep voor 60 liter, een extra laadklep voor 30 liter zakken, met een aangepaste prijs.

Onderzoek de mogelijkheid van het herinvoeren van grofvuil-wagens een keer in de maand.


WE ZIEN ONS . . .
5
Bij de gesprekken over de besluitvorming van onze adviezen



Beslispunt 5

Drie deelnemers van het Burgerberaad zijn aanwezig als toehoorder, bij de gesprekken en besluitvorming over de adviezen van het Burgerberaad



Werkplaats 7 Eerste Hulp bij Gezinnen (E.H.B.G)
Uitslag van de stemming per beslispunt

Beslispunten:

7.1 Ad Hoc hulpvragen, 24uursdienst
Er wordt een 24uurs-noodnummer, chat of platform geregeld waarop mensen uit gemeente Heerlen op laagdrempelige wijze ad hoc hulpvragen kunnen stellen waarna een betaalde coördinator een vrijwilliger uit het vrijwillgersbestand aan de hulpvrager koppelt.

Stemming
Niet aangenomen (24 voor)

7.2 Gratis noodnummer
De gemeente Heerlen biedt financiering (waar ze eventueel subsidies voor kunnen aanvragen) waardoor het noodnummer gratis is voor de hulpvrager en het gelijke kansen beleid wordt ondersteund.

Stemming
Niet aangenomen

7.3 Vrijwillige bijdrage
Er wordt een vrijwillige bijdrage gevraagd naar draagkracht voor de kosten van het in standhouden van een noodnummer.

Stemming
Niet aangenomen

7.4 Bekendheid voor het noodnummer
Er wordt bekendheid aan het noodnummer gegeven via reclame (bijvoorbeeld door wijkbladen, huisartsen, social media, consultatiebureaus, folders/flyers op scholen, supermarkten, wijkcentra, bibliotheken…)

Stemming
Niet aangenomen

Werkplaats 7 Eerste Hulp bij Gezinnen (E.H.B.G)

Samenvatting

Een doelstelling van de gemeente Heerlen is dat zoveel mogelijk mensen werken om zo de zelfredzaamheid te vergroten. Vooral voor ouders uit eenoudergezinnen kan dit in de praktijk een uitdaging zijn. Deze gezinnen hebben vaak een kleiner netwerk waarop zij kunnen terugvallen, met het gevolg dat zij in noodgevallen een extra handje hulp zouden kunnen gebruiken om alles planning technisch rond te krijgen.

Hiervoor adviseren wij een **noodnummer, chat of platform** in te stellen dat gebeld kan worden wanneer iemand **op korte termijn** een handje **hulp** zou kunnen gebruiken.

Op dit 24uurs-noodnummer worden zij te woord gestaan door een betaalde **coördinator** die, op basis van de hulpvraag, binnen een vrijwilligersbestand op zoek zal gaan naar een passende match met een **vrijwilliger** die de hulpvraag op korte termijn kan beantwoorden.

Kortom: **E.H.B.G.: Eerste Hulp Bij Gezinnen!**

Een initiatief dat de moeite waard is om het gezin te ondersteunen dat per slot van rekening toch aan de basis staat van een gezonde samenleving, en als je aan de basis werkt, werkt dat door op alle

Aanleiding

Bij stichting Chrisko in Heerlen hebben ze een project Papillon, waar vrijwilligers instappen bij situaties waar even een handje hulp nodig is om het gezin draaiende te houden.
Wat zij de laatste tijd vaak zien, is dat veel eenoudergezinnen in de problemen komen door de dubbele zorgen. Een alleenstaande ouder staat alleen voor de taken die zij eigenlijk over twee volwassenen zou moeten kunnen verdelen. Denk aan huis en tuin onderhouden, kinderen opvoeden, huishouden, noem maar op, en daarbij ook nog een baan goed zien te regelen.

In de praktijk lopen zij vaak tegen problemen aan die om een ad-hoc antwoord vragen, zoals een moeder van 3 kinderen die op korte termijn geen opvang in haar bestaande (kleine) netwerk geregeld krijgt voor haar kinderen terwijl zij ‘s ochtends om 6u de bus moet nemen voor haar werk.

Voorstel

We stellen een **noodnummer**, **chat** of **platform** voor dat werkende alleenstaande ouders kunnen bellen die praktisch, ad-hoc, hulp nodig hebben.

Dit zou **24h** bereikbaar moeten zijn aangezien een gezin ook niet volgens kantooruren werkt.

Het nummer zal **gratis** zijn voor de hulpvrager, om het laagdrempelig te houden. Maar er is wel de mogelijkheid om een vrijwillige bijdrage te geven naar draagkracht voor de kosten van het in stand houden van het noodnummer. Misschien zou er in de toekomst een vergoeding aan het bedrijf gevraagd kunnen worden, wanneer het een werk-gerelateerd probleem is waarvoor gebeld wordt?

Het noodnummer wordt gerund door betaalde **coördinatoren** die hiervoor de juiste skills hebben. De hulpvragen worden uitgevoerd door **vrijwilligers** die gescreend zijn om zo de veiligheid te waarborgen en gekoppeld worden aan de juiste hulpvraag door de coördinator. Dit moet zonder papierwerk of intake kunnen, om het zo **laagdrempelig** te houden

Onderbouwing

Een doelstelling van de gemeente Heerlen is dat zoveel mogelijk mensen werken om zo de **zelfredzaamheid** te vergroten. Om dit te verwezenlijken en haalbaar te maken hebben sommige gezinnen een handje hulp nodig in de praktijk en zouden jullie met dit initiatief daadwerkelijk voor de inwoners die jullie zijn toevertrouwd, een **steun in de rug** kunnen zijn.

- Dit initiatief kan ervoor zorgen dat er **minder verzuim en uitval** ontstaat door overbelasting van gezinnen.
- Dit werkt **kostenbesparend** en verlichtend voor de maatschappij. Ook naar de gezinnen zal dit als een verlichting voelen en kan het **preventief** werken dat gezinnen niet zwaarder in de problemen komen en dus ook hier indirect het zorgsysteem ontlasten.
- Dit werkt daarbij ook nog positief op de **betrokkenheid** binnen de samenleving en draagt bij aan de strijd tegen vereenzaming doordat het een **verbindend** initiatief is.

E.H.B.G.

Eerste hulp bij gezinnen



Aanleiding



Voorstel



Beslispunten

Noodnummer	Coördinator	Vrijwillige bijdrage	Reclame
			



Onderbouwing

©2025, Stichting G1000.nu

info@g1000.nu
www.G1000.nu

Winnaar 2021
brouwer vertrouwensprijs
Algemeen Nut Beogende Instelling
ANBI