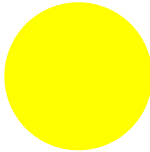
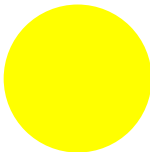


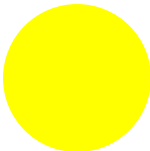
Stand van zaken Burgeradvies

Januari 2026

Adviezen	Status	Toelichting
1.1.2 Inloopavonden Gekoppeld aan advies 3.1.4 De gemeente organiseert samen met inwoners uit stadsdeelniveau inloopavonden waarop samenwerking tussen inwoners, lokale organisaties en gemeente laagdrempelig kan ontstaan.		Doorlopend. De gemeente organiseert regelmatig inloopavonden/bijeenkomsten om op laagdrempelige wijze met inwoners in contact te komen of projecten te bespreken. Communicatief gezien gaan we kijken hoe we deze inloopavonden beter onder de aandacht kunnen brengen. De gemeente faciliteert ook bijeenkomsten op verzoek of naar behoefte van onze inwoners.
1.2.2 Een inwoner als aanspreekpersoon Gekoppeld aan adviezen 1.2.4, 3.1.3, 3.2.1 en 3.2.4. 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.		Afgerond. Zoals eerder aangegeven zijn er op wijk- en stadsdeelniveau verschillende centrale aanspreekpersonen. Wel gaan we nog kritisch kijken hoe we, communicatief gezien, deze aanspreekpersonen meer onder de aandacht kunnen brengen. Gebiedsregisseurs (van de gemeente Heerlen) zijn nu reeds herkenbaar aan jasjes met het logo van de gemeente Heerlen.
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		Doorlopend. Het advies van het Burgerberaad sluit aan bij de Woonvisie en het Heerlens Woonfundament. Met beleidspakket 'Grip op Wonen' zet Heerlen in op gemengde wijken en gezonde groei, met focus op ondervertegenwoordigde groepen (midden- en hogere inkomens) in wijken met veel goedkope koop- en sociale huurwoningen, op basis van

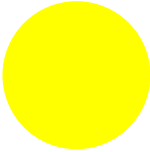
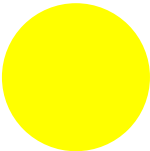
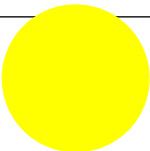
Stand van zaken Burgeradvies

Januari 2026

spreading van sociale woningbouw bevorderen.		het uitgangspunt mengen zonder te verdringen. Het saneren van woningen gebeurt nu al bijvoorbeeld in Vrieheide.
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.		Er wordt organisatiebreed gewerkt aan het verbeteren van onze dienstverlening via het traject 'Dienstverlening in Actie'. Dit programma is opgezet om de leidraad 'Met oog voor de Heerlenaar' te vertalen naar een concreet en pragmatisch plan van aanpak dat past bij de kernwaarden van onze gemeente. Centraal staat het borgen van de zeven dienstverleningsprincipes in de hele organisatie. We begeleiden onze medewerkers en teams in het 'beleven' van dienstverlening: door bewustwording te creëren, draagvlak op te bouwen en samen tot een gedeeld beeld te komen van wat goede dienstverlening in de praktijk betekent. Een belangrijk onderdeel van het verbeteren van onze dienstverlening is de samenwerking van team Communicatie en de overige afdelingen. Daarom zoekt team Communicatie de samenwerking op met de medewerkers die betrokken zijn bij projecten. Deze samenwerking krijgt ook een vaste plek in het Handboek Projecten dat nu in ontwikkeling is, zodat communicatie voortaan vanzelfsprekend onderdeel wordt van onze projectaanpak. Daarnaast zijn laaggeletterdheid en het gebrek aan digitale

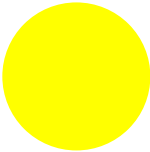
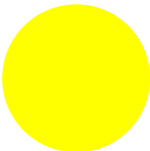
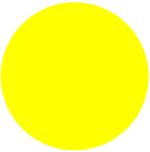
Stand van zaken Burgeradvies

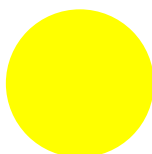
Januari 2026

		vaardigheden onderwerpen die hoog op de agenda staan. Nadrukkelijk willen wij er op wijzen dat wij ons ook bewust zijn dat de wijze waarop medewerkers communiceren voortdurend om aandacht en verbetering vraagt. Het gaat om luisteren en begrijpen wat de ander zegt en de menselijke maat te nemen in de terugkoppeling. Dit bespreken wij in persoonlijke ontwikkeltrajecten met onze medewerkers.
5.1.1 Beleidsontwikkeling met ervaringsdeskundigen De gemeente betreft ervaringsdeskundigen actief bij het maken en toetsen van beleid. Zo sluiten plannen beter aan bij de leefwereld van inwoners.		Doorlopende actie. Er zijn al verschillende afdelingen die actief beleid schrijven samen met ervaringsdeskundigen (jongerenambassadeurs, armoedebeleid, internetpanel, bewonersbijeenkomsten, beleidsontwikkeling Buurtgericht Werken etc.). Dit blijft een aandachtspunt op verschillende terreinen. We blijven werken aan bewustwording onder collega's om te werken met ervaringsdeskundigen.
5.1.3 Structurele inzet in de hulpverlening De gemeente zorgt dat ervaringsdeskundigen standaard betrokken worden in hulptrajecten, bijvoorbeeld als herstelmaatje of luisterend oor.		Daar waar mogelijk en wenselijk zullen de diverse zorgpartijen ervaringsdeskundigen inzetten. Zij nemen hierin hun eigen verantwoordelijkheid gezien hun ervaringen in de uitvoering. Er zijn verschillende soorten ervaringsdeskundigen: als vrijwilliger of wel dan niet opgeleid. Als gemeente zorgen wij voor monitoring en stimulering.
5.1.4 Training van gemeentemedewerkers met ervaringskennis		Doorlopend aandachtspunt binnen de gemeente. De gemeente stimuleert haar

Stand van zaken Burgeradvies

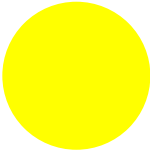
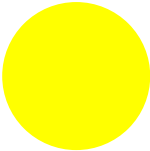
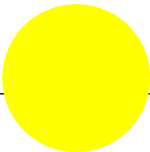
Januari 2026

Ervaringsdeskundigen worden ingezet om medewerkers van de gemeente te trainen in omgaan met bewoners, empathie en het verminderen van stigma.		medewerkers en verwacht van hen dat ze bekend zijn met de doelgroep waar ze mee werken.
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.		In ontwikkeling: nieuwe Participatiewet en re-integratie per 1 januari 2026. De gemeente Heerlen neemt de begeleiding van eenoudergezinnen naar werk vervolgens mee in de verdere beleidsontwikkelingen op het gebied van re-integratie conform de Participatiewet.
6.1.3 Leegstand tegengaan Lege panden worden gevuld met woningen, nieuwe winkels en cafés om de levendigheid te vergroten.		Doorlopende actie. Dit thema is al geruime tijd onderwerp van gesprek bij de teams die zich bezighouden met Vastgoed, Ruimte en Sociaal Veilig. Belangrijk hierbij is de voortgang hiervan met de buitenwereld te delen.
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. ism andere platforms).		Onderzocht moet worden op welke termijn en in welke vorm dit mogelijk is. @Ease is een platform waar jongeren op laagdrempelige wijze, ook digitaal (denk aan chat en videobellen) terecht kunnen bij hulpvragen. Verder wordt er, samen met de jongerenambassadeurs, onderzocht welke mogelijkheden er (vanuit de gemeente) nog meer kunnen worden geboden.
6.2.2 Alternatieve bestemmingen leegstaande panden (met name gericht op centrum)		Net zoals advies 6.1.3 is dit een doorlopend actiepunt. Wij onderschrijven het belang van het zoeken naar alternatieve invullingen voor leegstaande



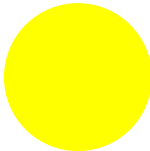
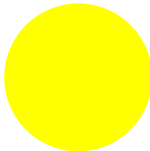
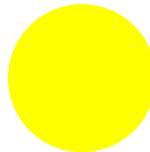
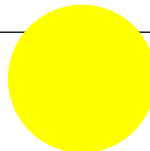
Stand van zaken Burgeradvies

Januari 2026

Het ontwikkelen van alternatieve bestemmingen voor leegstaande panden, waar nu nog geen bestemming voor is, bijv. 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.		panden en zijn inderdaad actief bezig met dit vraagstuk binnen de bredere stedelijke transformatieagenda. De voorgestelde functies, zoals repeteerruimtes, informatiecentra, recreatieve plekken en woonruimten, passen binnen onze ambitie om de stad aantrekkelijker, leefbaarder en inclusiever te maken. De gemeente Heerlen heeft een eigen leegstandverordening. Zoals bij advies 6.1.3 aangegeven, is het belangrijk om de voortgang hiervan met de buitenwereld te delen.
6.1.1 Vergroenen bebouwing Binnen 2 jaar wordt onderzocht waar hanging baskets en groene daken toegepast kunnen worden om gebouwen te vergroenen.		Doorlopend actiepunt. Dit heeft continu de aandacht van de gemeente. We hebben een subsidieregeling voor het vergroenen van daken. We zoeken continu naar kansen om meer te vergroenen, zoals operatie Steenbreek en geveltuintjes.
6.1.4 Verbeteren infrastructuur binnenstad Binnen 10 jaar wordt de infrastructuur in de binnenstad verbeterd, met aandacht voor stoepen, parkeerplaatsen en fietsenstallingen.		Dit is een doorlopend actiepunt waarbij sommige onderdelen verder onderzoek behoeven of op de lange termijn worden opgepakt. Het verbeteren van de infrastructuur is reeds onderdeel van de uitvoeringsplannen in en rondom het centrum en het ruimtelijke economisch raamwerk vormt hiervoor dus de basis. Met en met wordt er aan de openbare ruimte (en dus de infrastructuur) in de binnenstad gewerkt. Een recent voorbeeld is het Raadhuisplein.
3.1.2 Buurtbrievenbus		Er wordt een pilot gestart met 3 buurtbrievenbussen in samenwerking met Buurtteams

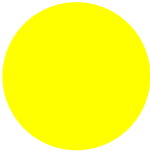
Stand van zaken Burgeradvies

Januari 2026

Er komt een buurtbrievenbus in iedere wijk voor ideeën en wensen.		Heerlen en het team Buurtregie (buurtorganisaties).
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.		Nog niet afgerond, wel in uitvoering. Buurtteams Heerlen gaat kritisch kijken of bepaalde buurtpunten toegankelijker gemaakt kunnen worden in samenwerking met de eigenaren van de locaties. Op dit moment zijn er twee buurtpunten die nog niet voldoende toegankelijk zijn en aandacht behoeven.
1.1.1 Burgerberaden op stadsdeelniveau De gemeente voert burgerberaad op stadsdeelniveau in.		Doorlopende actie. We nemen de geleerde lessen uit het Burgerberaad mee in de buurtnetwerken en ontwikkelen deze door. Hierdoor hebben wij het hele jaar door contact met onze inwoners. De gemeenteraad besluit óf en in welke vorm het Burgerberaad navolging krijgt.
1.2.1 Wat, wie, hoe en waar Gekoppeld aan advies 5.2.2 De gemeente maakt voor zowel inwoners als ambtenaren, officiële instanties en hulp-/vrijwilligers organisaties op een laagdrempelige manier inzichtelijk: 1) welke voorzieningen en initiatieven bestaan, 2) wie daarvoor verantwoordelijk is, 3) hoe opschaling van zorg-ondersteuning eruit ziet, 4) wie regie heeft bij samenloop van ondersteuning (boom-model).		Samen met Buurtteams Heerlen wordt gekeken hoe er beter inzichtelijk kan worden gemaakt wie (of welke organisatie) waarvoor verantwoordelijk is. Nagenoeg alle informatie is te vinden d.m.v. de volgende platforms: Heerlenonline, het algemene telefoonnummer van Buurtteams Heerlen, de Buurtpunten, de VoorzieningenWijzer en het boekje 'Steuntje in de rug'.
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		Doorlopende actie. Het team Sociaal Veilig kijkt constant hoe hangjongeren kunnen worden aangepakt. Daarnaast kunnen de jongerenambassadeurs een rol gaan spelen bij het oppakken

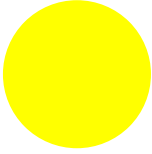
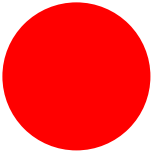
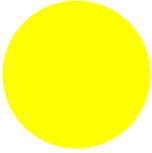
Stand van zaken Burgeradvies

Januari 2026

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.		van dit punt. Wellicht hebben zij nog creatieve ideeën hoe er met dit probleem kan worden omgegaan. Ook werkt de Politie met het Jongeren Bondgenoten-project waarbij de politie samenwerkt met jongeren, vaak sleutelfiguren in de wijk, om vertrouwen op te bouwen en problemen te voorkomen, in plaats van alleen in te grijpen bij incidenten.
3.2.2 Beter 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 ook op druk bezochte plekken, bezorg deze mee met de huis-aan-huis.		Afgerond. De stadskrant in Heerlen wordt huis-aan-huis bezorgd met een bezorggarantie van 90% voor huishoudens zonder NEE-NEE sticker. Onderzoek toont aan dat de leverancier hieraan voldoet. De stadskrant wordt in 2026 4x per jaar huis-aan-huis bezorgd. Inwoners kunnen zich bij de gemeente melden wanneer zij de stadskrant niet ontvangen. Ook is deze online te raadplegen.
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		Doorlopende actie. We nemen de geleerde lessen uit het Burgerberaad mee in de buurtnetwerken en ontwikkelen deze door. Hierdoor hebben wij het hele jaar door contact met onze inwoners. De gemeenteraad besluit óf en in welke vorm het Burgerberaad navolging krijgt.

Stand van zaken Burgeradvies

Januari 2026

iedere buurtbewoner toegankelijk.		
5.1.2 Inzetten van de brugfiguren in de wijk Ervaringsdeskundigen worden ingezet bij wijkteams en loketten, als aanspreekpunt voor inwoners én als schakel tussen bewoners en professionals.		Doorlopende actie. Opbouwwerkers kennen de wijken en zijn in staat om te beoordelen en inwoners (indien nodig) warm door te verwijzen om de noodzakelijke ondersteuning te krijgen.
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.		Naar aanleiding van verschillende gesprekken blijkt dat hier te weinig animo voor is. Vooralsnog wordt dit punt dus niet opgepakt. Daar waar de verbinding (tussen jong en oud) gemaakt kan worden, wordt dit opgepakt o.a. door de nabijheid van bepaalde locaties van (buurt)punten. Het wordt ook meegenomen in de gesprekken met de gemeenschapshuizen.
6.2.1 Alternatieve (school)zwemaccomodaties Het ontwikkelen van alternatieve (school)zwemaccomodaties, zoals 't Loon of het natuurgebied de Zuidplas Sibelcogroeve, als toekomstige mogelijkheid voor zwemmen in de buitenlucht.		Dit punt wordt al door verschillende teams opgepakt en is in ontwikkeling. Zie voor toelichting de matrix die gedeeld is in september 2025.
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.		De Rotterdamwet is momenteel in Heerlen van toepassing. Hiermee krijgt de gemeente de mogelijkheid om de samenstelling van bepaalde wijken zorgvuldig te sturen door in specifieke gevallen woningzoekenden te weren.