

## Bijlage 1: Algemene omschrijving werkzaamheden Dorpscoördinator

Voor de duidelijkheid onderscheid ik (i.c. de dorpscoördinator) twee soorten contacten:

1. korte contacten
2. casussen

Korte contacten: dit zijn vragen waarvoor één tot drie gesprekken nodig zijn.

Casussen: omvatten meer dan drie gesprekken/contactmomenten.

Van februari tot en met december ben ik 144 keer benaderd, waarvan 12 contacten in een casus zijn omgezet.

### Van alle benaderingen

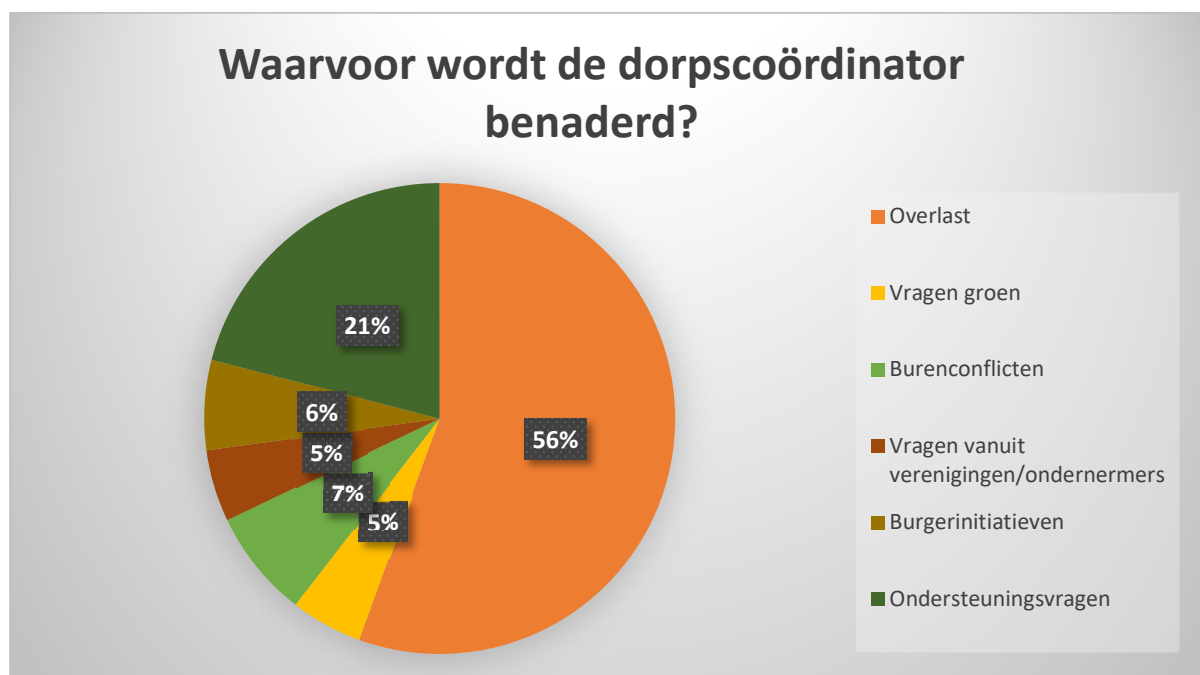
Individuele benaderingen: 132

Groepsbenaderingen: 6

Verenigingen: 4

Ondernemers: 2

### 1. Soort vragen



Figuur 1

#### **Vragen groen:**

Hier vraag ik aan mensen een fixi-melding te maken, of ik doe de melding zelf als het niet lukt. Meldingen worden snel opgepakt/ afgehandeld. Ondertussen heb ik contact gelegd met de ploeg van de WOZL en kan ik snel schakelen.

EFFECT: korte contacten, snelle afhandeling.

#### **Burenconflicten:**

Vragen bereiken mij via de burgemeester, woningcorporatie, de wijkagent of via burgers zelf. Samen onderhouden we nauw contact over casussen in het Interventieteam. Ik ga bij mensen langs en moedig de partijen aan het

gesprek met elkaar aan te gaan. Soms kan een rechtszaak voorkomen worden, soms zijn partijen echter niet (meer) bereid met elkaar in gesprek te gaan. De persoonlijke aandacht wordt zeer op prijs gesteld. Men voelt zich gehoord.

Het bemiddelen gebeurt ook tussen burgers en ambtenaren wanneer zij het niet met elkaar eens kunnen worden. Door te bemiddelen heb ik een klacht richting gemeente kunnen voorkomen.

EFFECT: wanneer mediation snel en aan het begin van het conflict ingezet kan worden, de-escalatie conflict, minder inzet wijkagent en handhaving, minder klachten bij de gemeente.

### **Vragen vanuit verenigingen/ondernemers:**

Ik ben benaderd door vier verenigingen, één burger om een onderneming op te zetten, één groep vrijwilligers om een stichting op te zetten, twee burgers om een buurtvereniging op te zetten. In gesprekken met de mensen heb ik tips en adviezen kunnen geven, doorverwijzingen kunnen maken en verbindingen vanuit mijn netwerk kunnen maken.

Daarnaast had een ondernemer een afvalprobleem rondom de markt waar de gemeente volgens hem niks mee deed. Dan check ik wat de ondernemer zelf kan doen en of dat ook gebeurt en welke verplichtingen heeft hij als ondernemer heeft ten aanzien van het opruimen van afval. Daarna heb ik de situatie in kaart gebracht en met een medewerker van de gemeente en de prikploeg van de WOZL contact gelegd. De bakken worden nu op alle werkdagen geledigd.

Ook vragen over hoe kan ik een lid royeren of bij wie kan ik een sportplek reserveren? Hiermee ga ik aan de slag en kan de vragen veelal zelf beantwoorden/mensen doorverwijzen naar bv. notaris of medewerker bij de gemeente.

EFFECT: snelle, korte lijnen. Veel vragen bereiken de gemeente niet meer.

### **Burgerinitiatieven:**

Wanneer ik een vraag krijg over een ontwikkeling in een wijk of een behoefte van burgers (via gemeente of burgers), dan ga ik gesprek. We bespreken welke ideeën er zijn, wie mee kan denken en doen en gaan op zoek naar de juiste contactpersonen. Ik ga samen met burgers op zoek naar mogelijkheden, leg evt. vragen voor aan de gemeente i.v.m. kadastrale gegevens, bestemmingsplan of het vinden van de juiste contactpersonen. Om draagvlak te creëren organiseer ik bewonersbijeenkomsten, vorm werkgroepen, leg verbindingen naar instanties of mensen uit mijn netwerk. Ook kan ik adviseren over mogelijkheden initiatieven te financieren, bv. via sponsoring, Oranjefonds, stichting IKL of de Burgerinitiatietafel.

EFFECT: persoonlijke ondersteuning via de dorpscoördinator, minder vragen voor de gemeente, versterken eigen kracht burgers, vergroten motivatie burgers een actieve bijdrage te leveren aan de leefbaarheid in de wijk, aanboren eigen kracht en verantwoordelijkheid voor financiering en onderhoud.

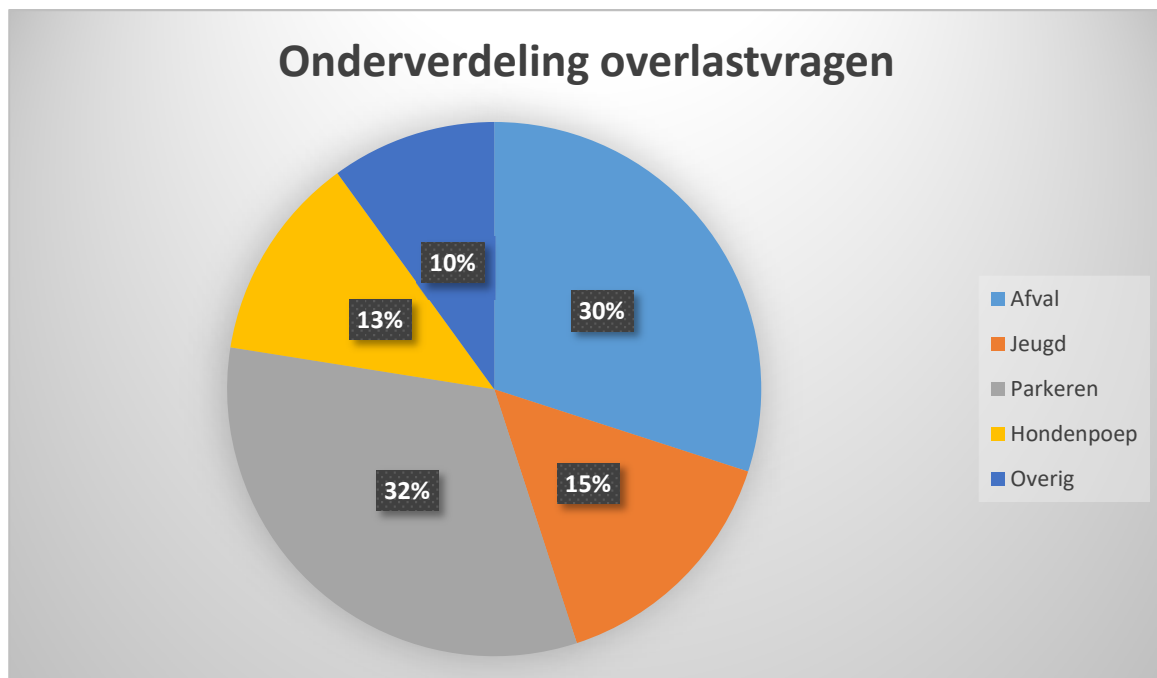
### Ondersteuningsvragen:

Dit zijn ook WMO gerelateerde vragen voor bv. aanvragen vervoersvoorziening, hulp in de huishouding, hoe kan ik een indicatie aanvragen voor de dagopvang, vragen over eenzaamheid, omgaan met coronaregels, invullen formulieren, pestgedrag kinderen.

Wat ik kan afhandelen pak ik zelf op. Vragen die ik niet zelf oppak verwijs ik door naar de ouderenwerker, maatschappelijk werk, inloop Informatie en Advies, de WMO, praktijkondersteuner huisarts, Meander, Buurtzorg of woningcorporatie of ik zoek een verbinding in mijn netwerk.

EFFECT: snelle doorverwijzing, bekend gezicht als aanspreekpunt, \_minder voorbereidende werkzaamheden voor WMO, minder vragen voor KCC, snelle afhandeling voor de burger.

## 2. Onderverdeling



Figuur 2

### Afval:

Afval wordt door veel burgers als storend ervaren. Ik krijg veel foto's van overvolle afvalbakken bij Boven Water, Chrysantstraat, markt maar ook meldingen over zwerfafval bij wat afgelegenere wegen en afvalzakken naast ondergrondse containers. Ik raad mensen vaak aan de fixi-app hiervoor te gebruiken. Ik ga met mensen de route af om te kijken wat er precies aan de hand is, maak fixi-meldingen en neem contact op met de gemeente.

EFFECT: in specifieke situaties wordt afval snel verwijderd. Dit geldt met name voor zwerfafval n.a.v. fixi-meldingen. Ondernemer denkt mee over oplossingen om overlast te verminderen. Goede samenwerking met de gemeente om afvalbakken op hangplekken extra aandacht te geven.

**Jeugd:**

Mij bereiken veel meldingen omtrent een aantal bekende hangplekken waar overlast van jeugd ervaren wordt. Bv. bij Boven Water en de Chrysantstraat. Soms ook drugsgerelateerd (Beekstraat, Merkelbekerstraat). Ook overlast van skatende jongeren in de woonwijk wordt gemeld. In eerste instantie pak ik dit op met de jeugd- en jongerenwerker of de wijkagent. Samen bespreken we in het Interventieteam hoe hiermee omgegaan wordt.

EFFECT: snelle, korte lijntjes naar jeugd- en jongerenwerker, snel schakelen via het Interventieteam door van elkaars inzet op de hoogte te zijn en snel op te kunnen schalen naar bv. politie.

**Parkeren:**

Parkeeroverlast wordt als een groot probleem ervaren in verschillende wijken. Men mist dat er gehandhaafd wordt. Ik heb hierover het gesprek gezocht met Handhaving en BOA. De focus ligt nu op handhaven omtrent coronaregels.

Ik spreek in sommige situaties af met de melder om de situatie te bekijken. Vervolgens weg ik af of er een fixi-melding gemaakt kan worden of dat er meerdere meldingen uit eenzelfde wijk komen. Wanneer een fixi-melding niet afdoende is zoek ik contact met afdeling Ruimte om de mogelijkheden te bespreken. Tot nu toe heeft dit echter niet geleid tot het nemen van maatregelen. Parkeeroverlast rondom de basisschool aan de Kloosterlaan wordt nu wel meegenomen in het Mobiliteitsplan.

EFFECT: rondom school hebben ook de burgers via mij een stem gekregen en worden knelpunten meegenomen in het mobiliteitsplan.

Veel fixi-meldingen gedaan, gedrag van mensen heeft geen consequenties. Mensen geven de moed op omdat er voor hun gevoel niet op meldingen gereageerd wordt.

**Hondenpoep:**

Dit heeft net als het parkeren te maken met het gedrag van mensen. Gedrag dat heel moeilijk te corrigeren is. Een grote ergernis waar ook de dorpscoördinator geen oplossing voor heeft. Ik ben nog zoekende in hoe hiermee om te gaan. Misschien een ludieke actie bedenken en samen met buurtbewoners uitvoeren.

EFFECT: irritatie bij burgers, wanhoop. Bij een ludieke actie hopelijk bewustwording en een andere beweging bij hondenbezitters.

**Overig:**

Ervaren van overlast doordat mensen zich niet aan coronaregels houden (samenscholing), overlast tijdens grote evenementen (Carnaval, Lichtstoet), loslopende honden, overlast door klanten drugsdealers.

EFFECT: ik kan een luisterend oor bieden en klachten bundelen en bij handhaving aan de orde stellen.