

Bijlage 3: Resultaten enquête Dorpscoördinator

Van 4 december 2020 tot en met 18 december konden inwoners, ketenpartners, en ambtenaren van de gemeente Beekdaelen een vragenlijst invullen.

Er hebben in totaal 260 mensen gereageerd:

- Respondenten inwoners: 244
- Respondenten collega's en ketenpartners: 16

Resultaten inwoners

148 inwoners hebben de digitale vragenlijst ingevuld en 96 inwoners hebben de papieren vragenlijst ingevuld en ingeleverd. In totaal hebben 244 inwoners gereageerd. NB: niet alle respondenten hebben alle vragen op het formulier ingevuld, waardoor de cijfers niet altijd 1 op 1 matchen.

De resultaten zijn als volgt:

Digitale reacties inwoners

1. Bent u bekend met de dorpscoördinator in Schinveld?



Figuur 8

Ja: 73
Nee: 75

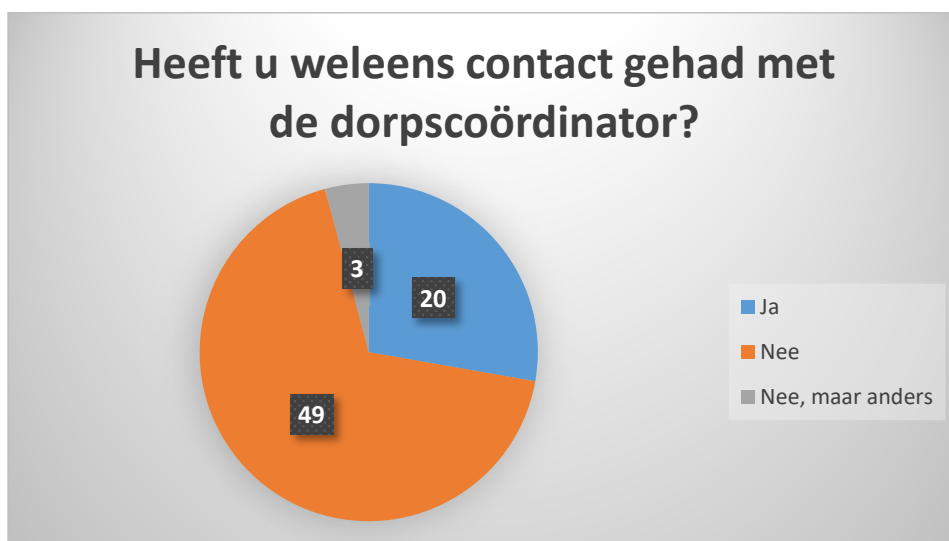
2. Zo ja, hoe heeft u vernomen dat er een dorpscoördinator actief is in Schinveld?



Figuur 9

- Via krant/weekblad 14
- Via huis-aan-huis folder 11
- Via Zo Nieuws 6
- Via de gemeentelijk nieuwsbrief 7
- Via facebook 23
- Via de website van de gemeente 2
- Via andere inwoners van Schinveld 7
- Anders, namelijk 4: via initiatief van mijn zoon/als vrijwilliger/als chauffeur op de belbus/ persoonlijk contact met Moon toen zij bij het CMWW werkte/via oud-medewerker CMWW

3. Heeft u wel eens contact gehad met de dorpscoördinator?



Figuur 10

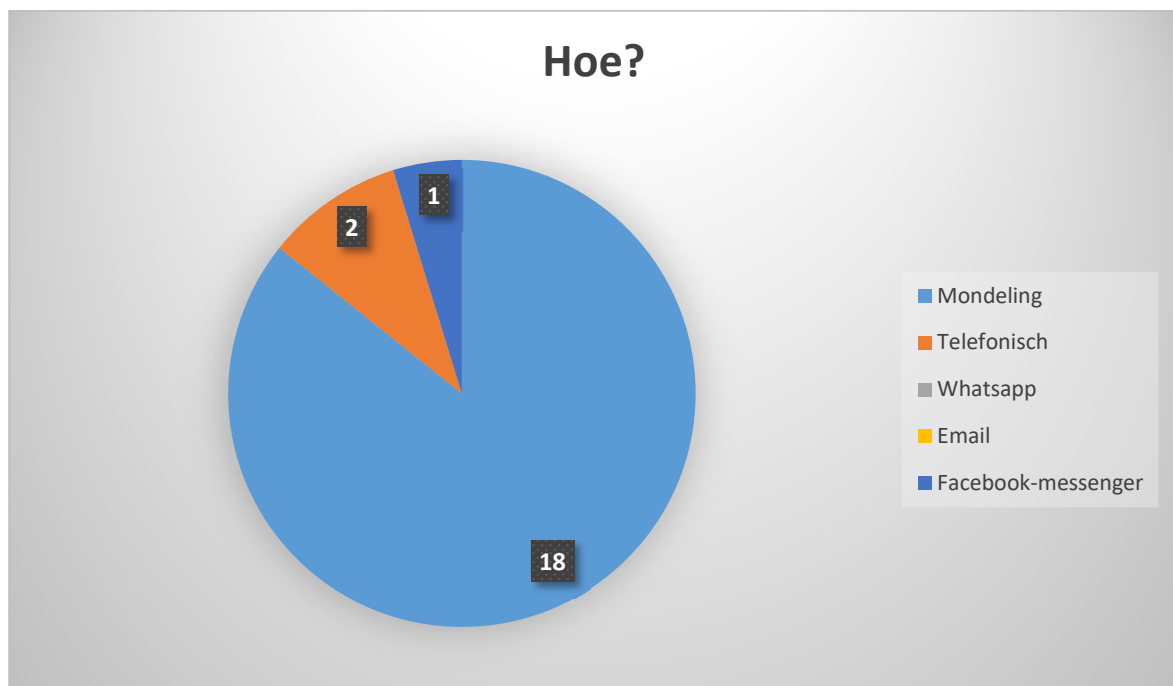
Ja: 20

Nee: 49

Anders: 3

- ik heb de dorpscoördinator gemailld, maar helaas geen antwoord ontvangen.
- dorpscoördinator zou een goed initiatief zijn ware het niet dat deze voor mij totaal onzichtbaar is, geen contact/initiatief om dit pro-actief onder de aandacht te brengen terwijl er voldoende onderwerpen zijn die (gezamenlijk) opgepakt zouden kunnen worden: verloedering dorp, onzichtbaarheid en zeer slechte communicatie gemeente, gevaarlijke verkeerssituaties,
- Jammer dat er geen mogelijkheid is om nog een opmerking toe te voegen. Dan maar hier. Als wij de gemeente nodig hebben, dan doen we dit telefonisch of per mail.

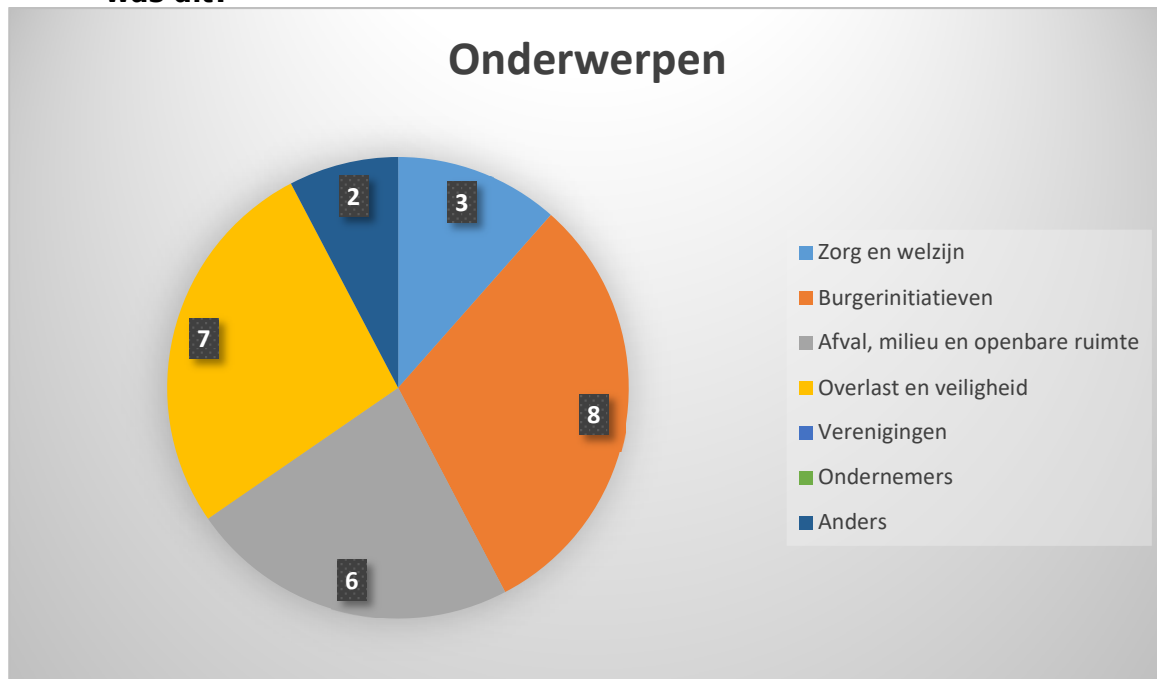
Zo ja, hoe?



Figuur 11

- o Mondeling: 18
- o Telefonisch: 2
- o Whatsapp 0
- o Email 0
- o Facebook messenger: 1

4. Als u contact heeft gehad met de dorpscoördinator, over welk onderwerp was dit?



Figuur 12

- ☐ Zorg en welzijn: 3
- ☐ Burgerinitiatieven: 8
- ☐ Afval, milieu en openbare ruimte: 6
- ☐ Overlast en veiligheid: 7
- ☐ Verenigingen 0
- ☐ Ondernemers 0
- ☐ Anders, namelijk...: 2

*personen kunnen meerdere onderwerpen opgeven.

5. Wat vindt u goed aan de dienstverlening van de dorpscoördinator (denk bijvoorbeeld aan het bieden van een luisterend oor, het geven van advies, het inschakelen van de juiste hulp en ondersteuning, bemiddeling in conflicten, etc.)?

- Luistert goed, pakt goed door, geeft goede adviezen.
- De dorpscoördinator heeft mij van advies voorzien ten aanzien van een initiatief waar ik graag mee aan de slag wil in de gemeente.
- Heel belangrijk!
- Openheid.
- Dat bovengenoemde punten bespreekbaar zijn, zodat er de juiste hulp geboden kan worden.
- Meteen op de goede plek terechtkomen en niet van kastje naar de muur te worden gestuurd.
- Goed werk maar heeft geen invloed op de partijen die iets moeten ondernemen. Dus kan de verwachtingen niet waar maken.
- Mevr had ik gebeld, afspraak gemaakt en samen gewandeld om uit te leggen waar het om ging..afval etc. Tevens de enorme verpaupering van de Beekstraat besproken. Erg prettig! kan goed luisteren! En toont interesse! Nu wachten op positief resultaat.

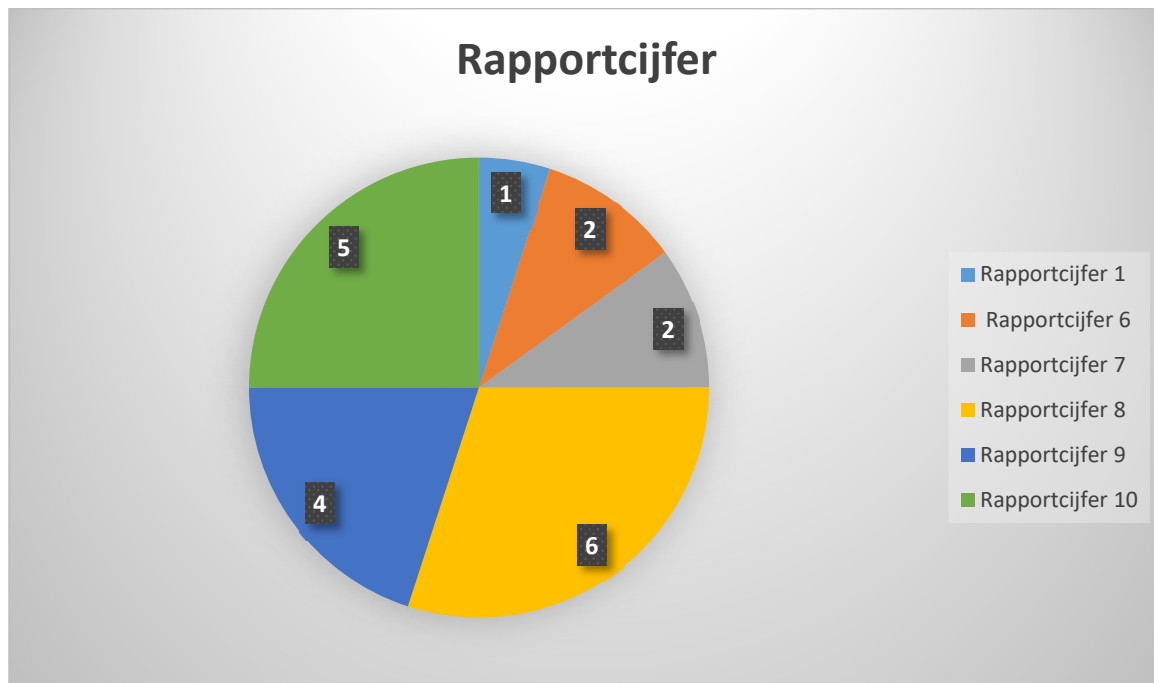
- Heeft een luisterend oor.
- Luistert aandachtig en is positief over alles. Ze is een goede communicatie tussen gemeente. Indien haar iets dwars zit geeft ze dit netjes aan.
- Fijn benaderbaar! Stem van het volk.
- Overdragen signalen naar het gemeentebestuur en 2. Burgers activeren zelf problemen op te lossen.
- Moon doet haar werk met heel haar hart en dat is veel waard in deze wereld. Moon is er echt om de mensen te helpen en als zij zelf niet zou kunnen helpen zorgt zij er persoonlijk voor dat er contact word gemaakt met de juiste mensen. Zoals bij onze buurman die al jaren overlast bezorgt. Moon heeft ervoor gezorgd dat die man nu de juiste hulp en begeleiding krijgt. Moon heeft ons met al veel andere dingen geholpen echt een top vrouw!
- Altijd bereid voor een luisterend oor.
- Moon kan heel goed luisteren en heeft door haar werk bij het CMWW een groot netwerk en veel ervaring. Zij is bij haar netwerkpartners en de burgers een graag gezien persoon.
- Vriendelijk, kan goed organiseren, goede ideeën.
- Ze weet de weg binnen de gemeente en neemt initiatieven.
- Ze heeft zich op alle vlakken proberen in te zetten voor ons.
- Het lijkt alsof het vooral gaat om haar persoonlijke mening. Geen structuur, geen initiatieven en geen beleid.
- Tijdig inschakelen naar de juiste mensen.

6. Heeft u tips over hoe en op welke punt(en) wij de dienstverlening van de dorpscoördinator kunnen verbeteren?

- Meer bekendheid geven en steun vanuit de gemeente.
- Nee, het contact verliep positief en het advies was goed.
- Voorstel om regelmatig eens een ledenvergadering van de buurtverenigingen bij te wonen, hier hoor je genoeg ontevredenheden over Schinveld oa verpaupering, drugsdealers op scooters die keihard door de straten scheuren dag en nacht en nog veel meer!!
- Gericht met mensen in gesprek
- Tips heb ik op dit moment nog niet, maar jullie zijn in ieder geval op de juiste weg.
- Zoveel mogelijk promoten en doorgaan.
- Meer mandaat.
- Misschien betere bekendheid. ik zou graag willen mee participeren over verschillende zaken..mn de Beekstraat nieuw impuls te geven.
- Moet na klachten de betreffende instanties snel inschakelen om de klacht te verhelpen.
- Had wel met de dorpscoördinator het willen hebben over verkeerdrukke in Schinveld en met name op Brunssummerstraat aldaar.
- Denk dat de verbetering in de handelingsmogelijkheden bij de gemeente verbeterd zullen moeten worden met name daar waar het gaat over overlast bestrijding (drugssignalen) en verpaupering van straatzicht.
- Meer informatie over taken, locaties, vindplaatsen van de dorpscoördinator.
- Zorgen dat Moon haar werk kan blijven doen. 🐾
- Door haar voldoende uren te geven om haar werkzaamheden te kunnen uitoefenen.
- Er zullen altijd verbeter punten zijn maar wij waren zeker tevreden. Klein aandachtspunt misschien op een lokatie die meer privacy bied als het gaat om zaken waar je liever niet hebt dat mensen je kunnen zien zitten in sommige gesprekken.
- Een dorpscoördinator heeft naar mijn mening geen toegevoegde waarde. Of wellicht alleen de huidige niet.

- Vindt persoonlijk contact fijner via telefoon en of messenger krijg je geen duidelijk contact. Jammer eigenlijk.

7. Wat is uw oordeel over de inzet van de dorpscoördinator (uitgedrukt in een rapportcijfer tussen de 1 en 10, waar bij 1 staat voor zeer slecht en 10 voor uitmuntend)?



Figuur 13

Van de 20 respondenten inwoners hebben we een rapport cijfer gekregen. Het gemiddelde cijfer van de inwoners is een **8.0**.

1	2	3	4	5		6	7	8	9	10
1						2	2	6	4	5

Analoge reacties inwoners

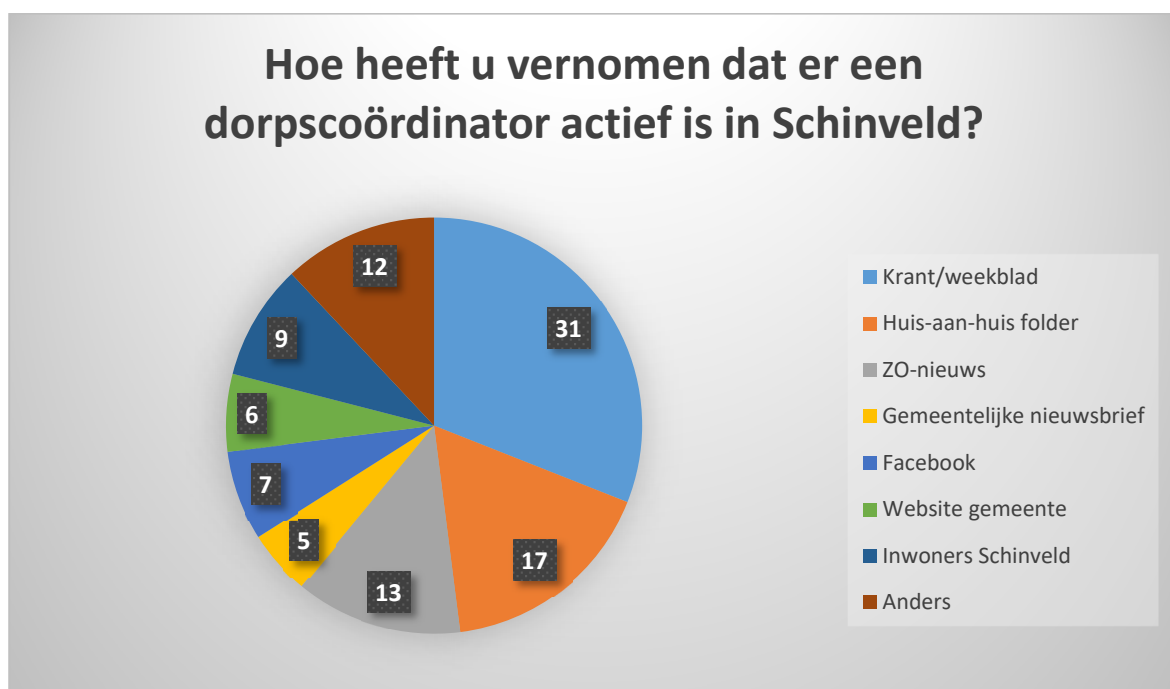
1. Bent u bekend met de dorpscoördinator in Schinveld?



Figuur 14

Ja	56
Nee	40

2. Zo, ja, hoe heeft u vernomen dat er een dorpscoördinator actief is in Schinveld?



Figuur 15

- Via krant/weekblad 31
- Via huis-aan-huis folder 17
- Via Zo Nieuws 13
- Via de gemeentelijk nieuwsbrief 5
- Via facebook 7
- Via de website van de gemeente 6
- Via andere inwoners van Schinveld 9
- Anders, namelijk 12: via buurtapp/zij heeft zichzelf gemeld/via CMWW/via politie/via huisbezoek/via interview/via open inloop/via werk

* meerdere mensen hebben meerdere manieren ingevuld waarop ze vernomen hebben dat er een dorpscoördinator actief is.

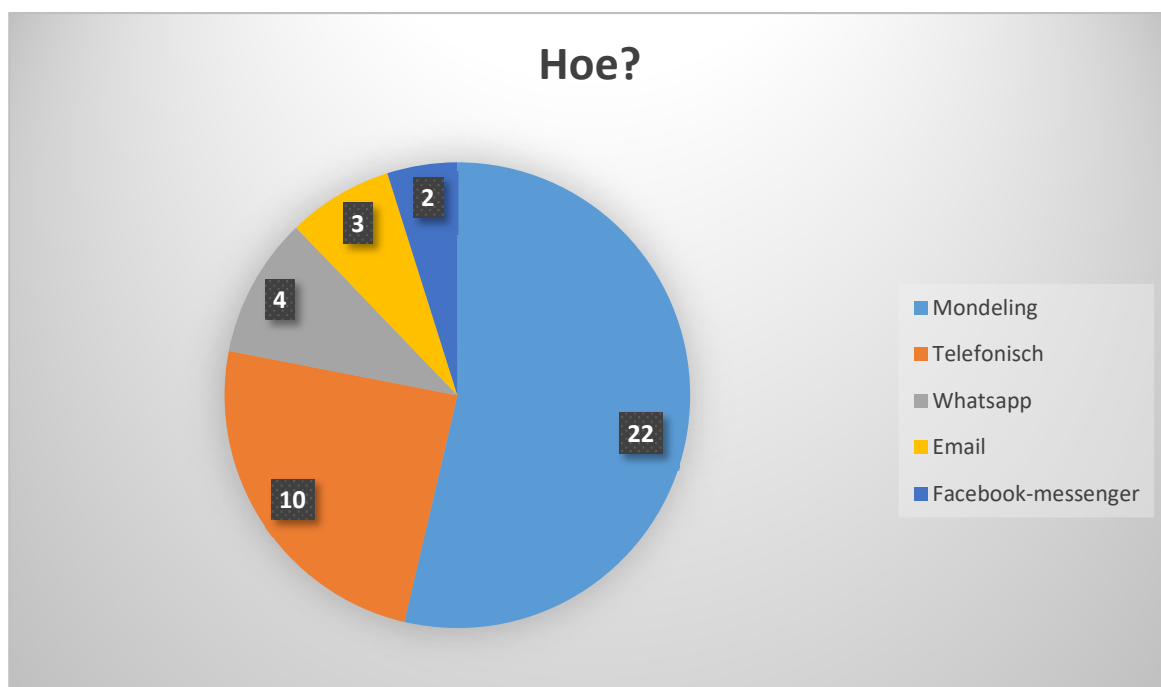
3. Heeft u wel eens contact gehad met de dorpscoördinator?



Figuur 16

Ja	27
Nee	29

Zo ja, hoe?

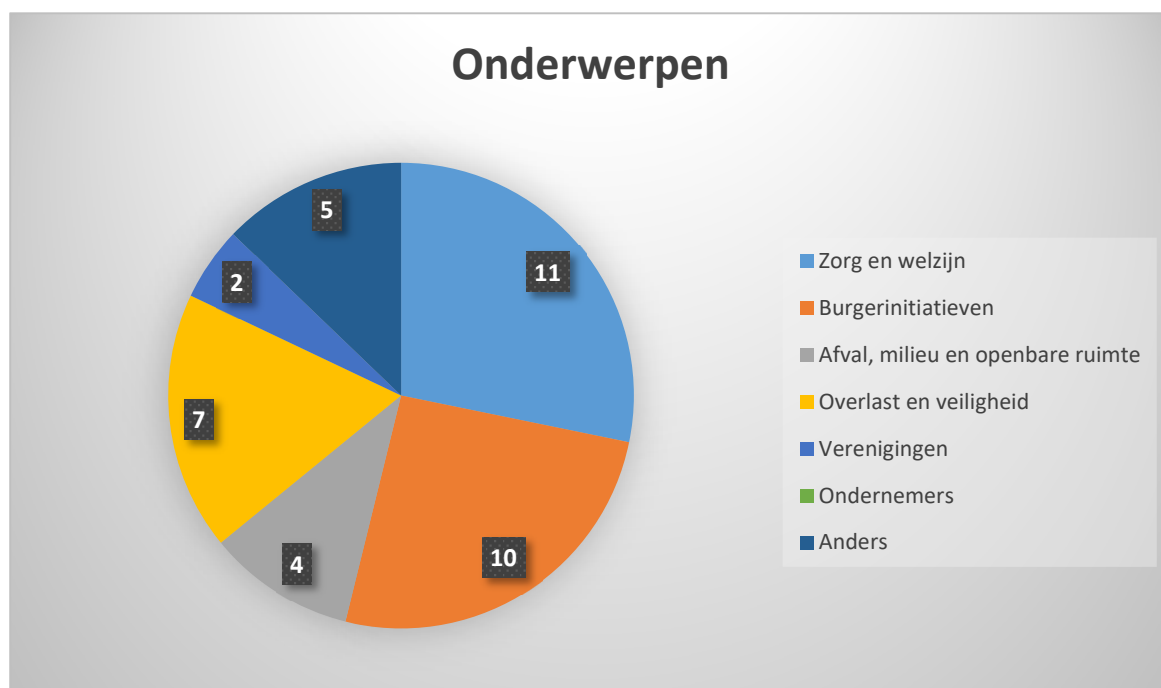


Figuur 17

- o Mondeling: 22
- o Telefonisch: 10
- o Whatsapp 4
- o Email 3
- o Facebook messenger: 2

* Ook hier zijn per persoon meerdere opties ingevuld.

4. Als u contact heeft gehad, over welke onderwerpen was dit?



Figuur 18

o	Zorg en welzijn	11
o	Burgerinitiatieven	10
o	Afval, milieu, openbare ruimte	4
o	Overlast en veiligheid	7
o	Verenigingen	2
o	Ondernemers	0
o	Anders	

5 Verpaupering van de kern Schinveld/
Hondenuitlaatplaats/algemeen/gewoon een
gezellig praatje/speelgelegenheid kinderen

*Ook hier zijn per persoon meerdere opties ingevuld.

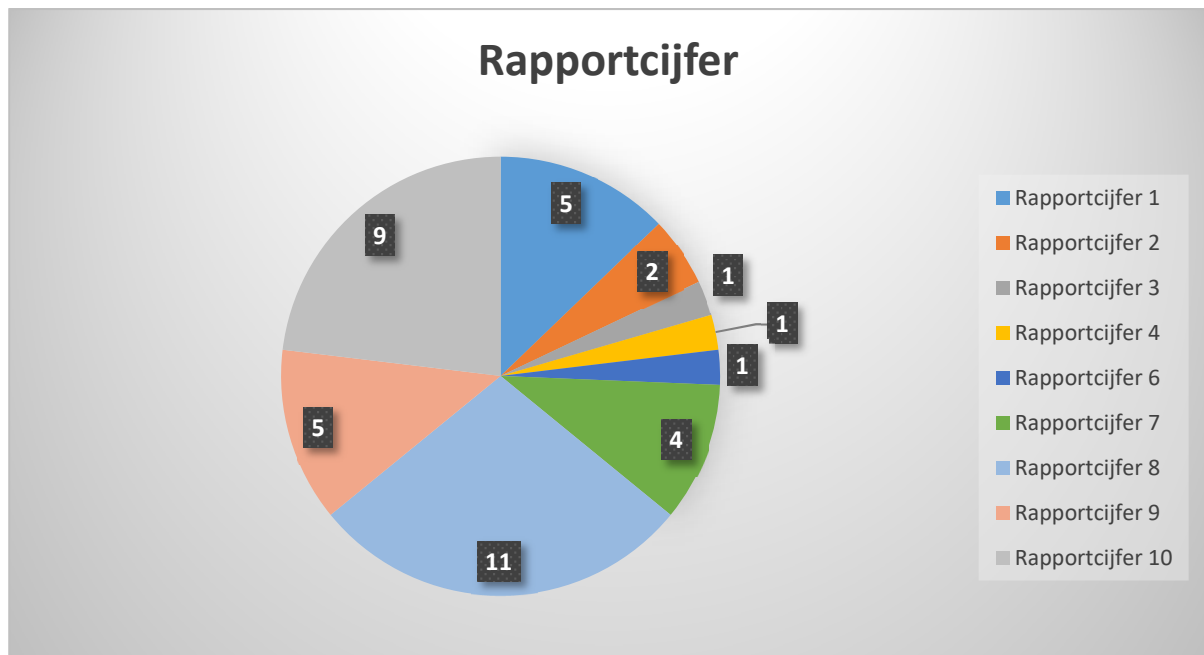
5. Wat vindt u goed aan de dienstverlening?

- Dat vind ik heel goed.
- Benaderbaar, luisterend oor. Betrokken advies.
- Dat burgers weten dat er 1 meldpunt is en bij 1 persoon terecht kunnen voor meerdere problemen. Hopelijk dat er ook door die persoon wordt teruggekoppeld naar de burger toe.
- Samen de gebreken van de stoep doorgenomen. Samen met iemand van de gemeente alles gemarkeerd. Zou gemaakt worden. Niks meer van gehoord.
- Bemiddeling in conflicten en inschakelen juiste hulp.
- Heb haar nog niet leren kennen. Dat is ook moeilijk in deze tijd.
- Ik vind het goed dat er een luisterend oor wordt geboden, zeker in deze moeilijke tijden waarbij face to face contact amper mogelijk is.
- Mijn inziens is deze persoon zeer wel nodig.
- Het geven van advies.
- Heb vernomen dat ze een luisterend oor biedt. Denk dat ze veel tegenwerking krijgt.
- Mijn zoon kwam met een burgerinitiatief. De dorpscoördinator was meteen enthousiast betrokken, ondersteunde bij het inschakelen van de juiste personen en stuurde hem in de juiste richting.
- Ik vind al deze onderwerpen goed. Prima dat er een luisterend oor is.
- De dorpscoördinator luisterde goed en was vol interesse. Schakelde snel de betreffende hulpinstantie in. Jammer dat het zolang duurt voordat ik een definitief antwoord krijg van de gemeente.
- Contact over hondenuitlaatplaats. Ze heeft alles aangehoord en bekeken. Echter niets meer gehoord.
- Bemiddeling verenigingsactiviteit – concrete afspraken gemaakt.
- De verbinding tussen de burger en instanties. Laagdrempelig.
- Het geven van advies.
- Goede ondersteuning in het bedenken en begeleiding van de aanleg van een sport- en spelvoorziening.
- Zeer fijne dorpscoördinator die meedenkt en veel contact heft en vooral een drijvende kracht achter het CMWW.
- Biedt een luisterend oor, geeft advies, is ondersteunend en legt de verbinding met andere (netwerk)partners.
- Ze geeft advies en denkt mee.
- Ze schakelt de juiste hulp in.
- Ze is een lieve zorgzame vrouw, die met je meedenkt en luistert naar wat je nodig hebt.
- Ze heeft goed werk geleverd.

6. Heeft u tips over hoe en op welk punt(en) wij de dienstverlening van de dorpscoördinator kunnen verbeteren?

- Houden zo + meer invloed op bv. straatbeeld -> politiek/politie.
- Meer bekendheid geven aan bestaan. Meer bekendheid geven aan wat ze doet (NB: dit verbeterpunt wordt meerdere keren aangegeven).
- Regelmatig via weekblad en huis-aan-huis folder contactgegevens van de dorpscoördinator vermelden (wordt ook meerdere keren aangegeven).
- Vaste kolom in Beekdaeler Journaal.
- Ook inzetten op hulp en ondersteuning van ondernemers. Dat zou een plus zijn.
- Spreek met kleine groepen over grotere onderwerpen: 'Op weg naar 2030'.
- In verpleeg/verzorgingshuis wonen mensen die weinig of nooit bezoek krijgen. Vrijwilligers inzetten om met een of meerdere bewoners een wandeling maakt/bezoekt etc.
- Contact via bv. beeldbellen mogelijk maken.
- In alles goed naar de mensen luisteren en niet bevooroordeeld zijn.
- Afval op de Bleekplaats bij de containers aanpakken.
- Hard rijden en afval Beekstraat aanpakken. Camera's misschien.
- De dorpscoördinator neemt een positie in die teveel maatschappelijk werk-invloed heeft en weinig andere deskundigheid.
- Inloopmorgen of -middag organiseren waar je met je vragen terecht kunt.
- Betere handhaving op het hard rijden in het centrum. Beter toezien op het illegaal huisvuil bij containers plaatsen en wietverkoop in het centrum.
- Transparantie over rol en functie van de dorpscoördinator. Brede kern georiënteerde deskundigheid bv. kennis sociale kaart. Neutrale positie ten opzichte van burgers, organisaties en overheid.
- Goed communiceren en terugkoppelen.
- Verpaupering tegengaan.
- Maak de uitstekende stoepranden geel (aan de Kann. v. Nuysstraat-Kennedystraat).
- Dicht bij de mensen staan en zonder tussenkomst van hogere hand kunnen bemiddelen.
- Mensen moeten fatsoenlijk met elkaar omgaan. De dorpscoördinator kan daar iets in betekenen.
- Contact leggen tussen dorpen, initiatieven over de hele regio verdelen, contact maken met de hele gemeente Beekdaelen, initiatieven verbinden.
- De mensen begroeten als je ze tegenkomt op straat.
- Betere terugkoppeling door de dorpscoördinator nadat er contact is geweest.
- Aandacht voor (te veel) bomkap en afval aan de Bouwbergstraat.
- Als wethouders-assistent inzetten, zodat een betere relatie rechtstreeks met gemeentebestuurders mogelijk is.
- Een 3-tal mensen geeft aan de dorpscoördinator niet te kennen en ook geen toegevoegde waarde te zien in de inzet van een dorpscoördinator.

7. Wat is uw oordeel over de inzet van de dorpscoördinator?



Figuur 19

1	2	3	4	5		6	7	8	9	10
5	2	1	1			1	4	11	5	9

39 inwoners hebben een rapportcijfer gegeven. Het gemiddelde cijfer is een **8.0**.

Nota bene:

- het cijfer 8 is 2 x gegeven met de opmerking: 'als deze persoon doet wat ik verwacht' en 'ken haar nog niet maar geef toch een 8'.
- het cijfer 2 is 1 x gegeven met de opmerkingen 'ik ken het initiatief niet en zie het ook niet zitten'
- het cijfer 1 is 5 x gegeven door mensen die aangaven de dorpscoördinator niet te kennen.

Het lijkt niet redelijk deze cijfers in de gemiddelde beoordeling van de inzet van de dorpscoördinator mee te nemen, aangezien dit iets zegt over de (on)bekendheid met de pilot en niet over het functioneren van de dorpscoördinator zelf. Deze cijfers zijn dan ook niet meegeteld in het gemiddelde cijfer.

Resultaten ketenpartners en ambtenaren gemeente Beekdaelen

Per vraag kijken we naar de reacties van de 16 respondenten.

1. Heb je contact met de dorpscoördinator gehad?



Figuur 1

Ja: 12
Nee: 4

2. Hoe verliep dit contact?

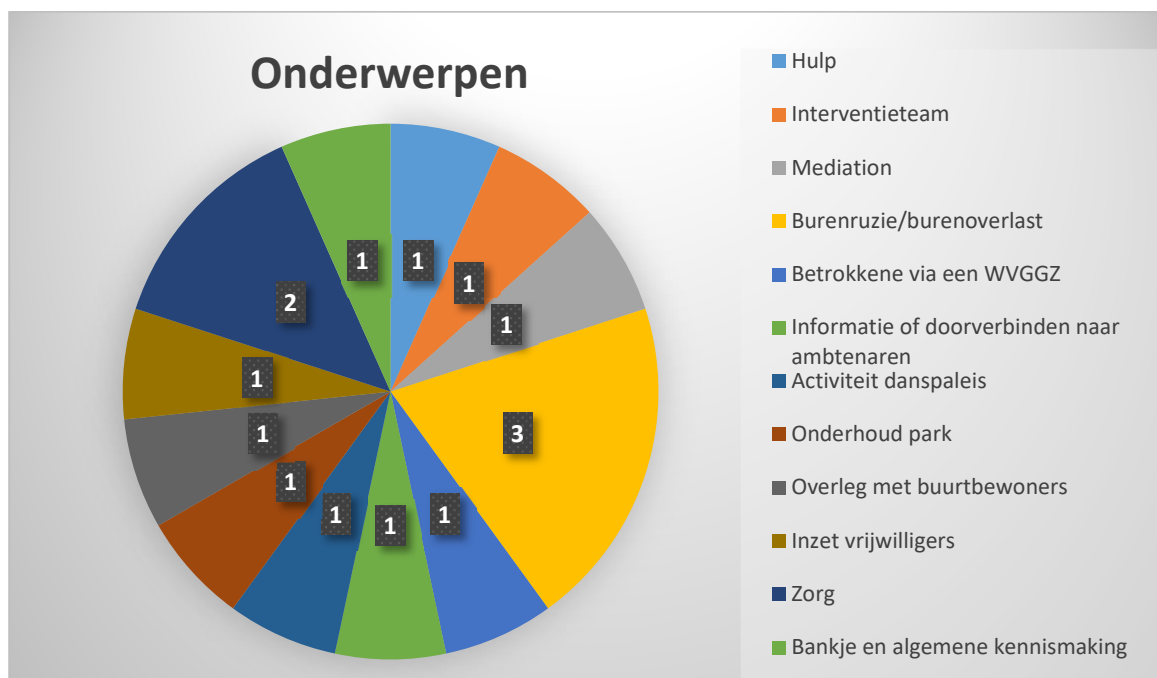


Figuur 2

8x positief/goed/prettig/prima
 Ondersteunend
 2x open en geïnteresseerd
 Meewerkend
 Productief
 Wederzijds respect en waardering
 Laagdrempelig
 Verbindend

- Zeer positief en ondersteunend. Goede samenwerking
- Goed
- Verliep prettig
- Meestal wel goed, soms wordt er naar onderwerpen gevraagd, waarvan niet geheel duidelijk is, wie erover gaat
- Het contact verliep heel goed.
- Prima, afspraken werden gemaakt, samenwerking betreffende de uitvoering van de activiteit. Open, meewerkend, productief en positief verlopen.
- Het contact vond op verschillende manieren plaats: telefonisch, per email of tijdens een bezoek aan CMWW. Het contact ervaar ik als prettig. Het contact geeft mijns inziens een gevoel van wederzijds respect en waardering.
- Open en geïnteresseerd. Moon neemt duidelijk een verbindende rol in in het contact tussen de dorpsbewoners. Ze is makkelijk en laagdrempelig benaderbaar voor iedereen, naar mijn idee. En geregeld hoor ik via mensen terug dat zij dit (ook) met de dorp coördinator bespreken.
- Dit contact verliep goed en prettig. De vraag rondom de casus is meteen opgepakt door Moon en doorgezet naar de juiste personen.

3. Over welk onderwerp is er contact geweest? (algemene omschrijving, geen namen of details)



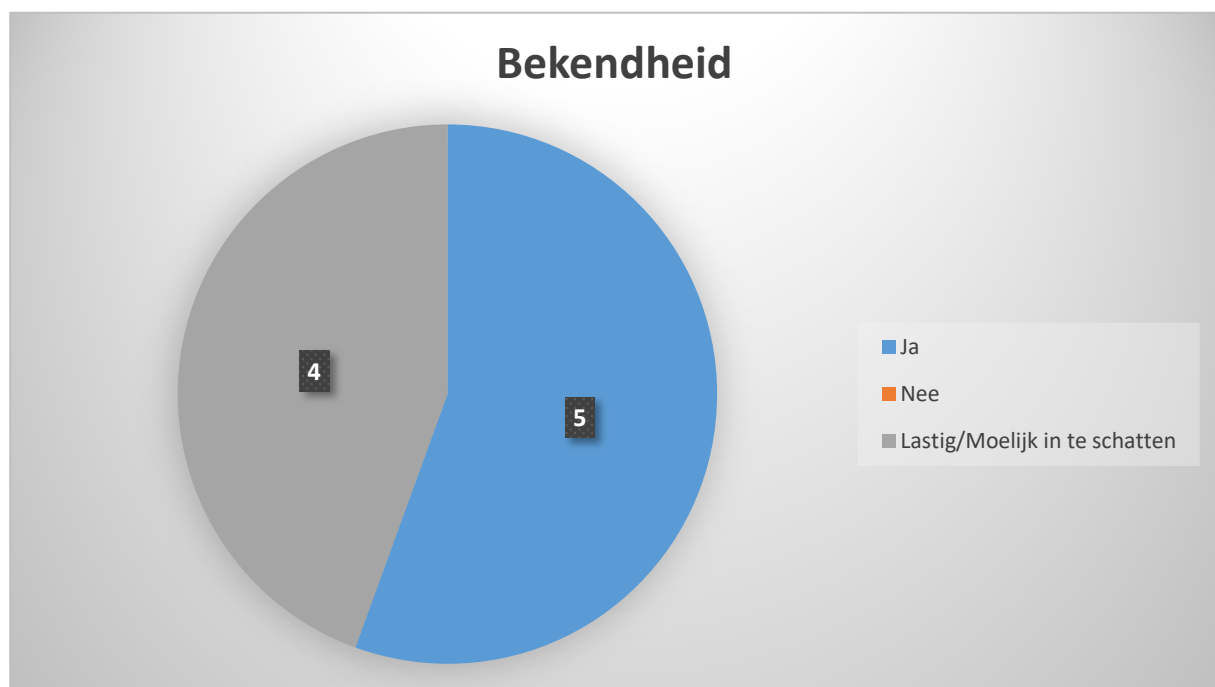
Figuur 3

2x Zorg
 Hulp
 Interventieteam
 Mediation

3x Burenruzie/burenoverlast
 Betrokkene via een WVGGZ
 Informatie of doorverbinden naar ambtenaren
 activiteit danspaleis
 Onderhoud park
 Overleg met buurtbewoners
 Inzet vrijwilligers
 Bankje en algemene kennismaking

- Meerdere aspecten in zorg/hulp/interventieteam/mediation.
- Burenruzie
- Het ging over een betrokkene die via een WVGGZ was binnengekomen en naderhand toch geen WVGGZ bleek te zijn. Moon heeft deze in het voorliggend veld opgepakt.
- Moon belt voor verschillende onderwerpen, ze wilt met collega's worden doorverbonden of ze belt voor informatie omdat ze niet weet bij wie ze moet zijn. Voor vanalles belt ze
- Burenoverlast en zorg over 2 adressen.
- Activiteit danspaleis
- Burenruzie
- Onder andere over een park wat onderhouden word door een jongere en waar Moon een verbindende rol heeft tussen omwonenden en gemeente. Ook een overleg met buurtbewoners die aangeven een skatebaan te willen aanleggen. Naast wij, als jongerenwerker, was Moon ook aangesloten in de rol van dorp coördinator.
- Vraag voor inzet van een vrijwilliger bij een casus.

4. Is de dorpscoördinator naar jouw mening voldoende bekend in de kern Schinveld?



Figuur 4

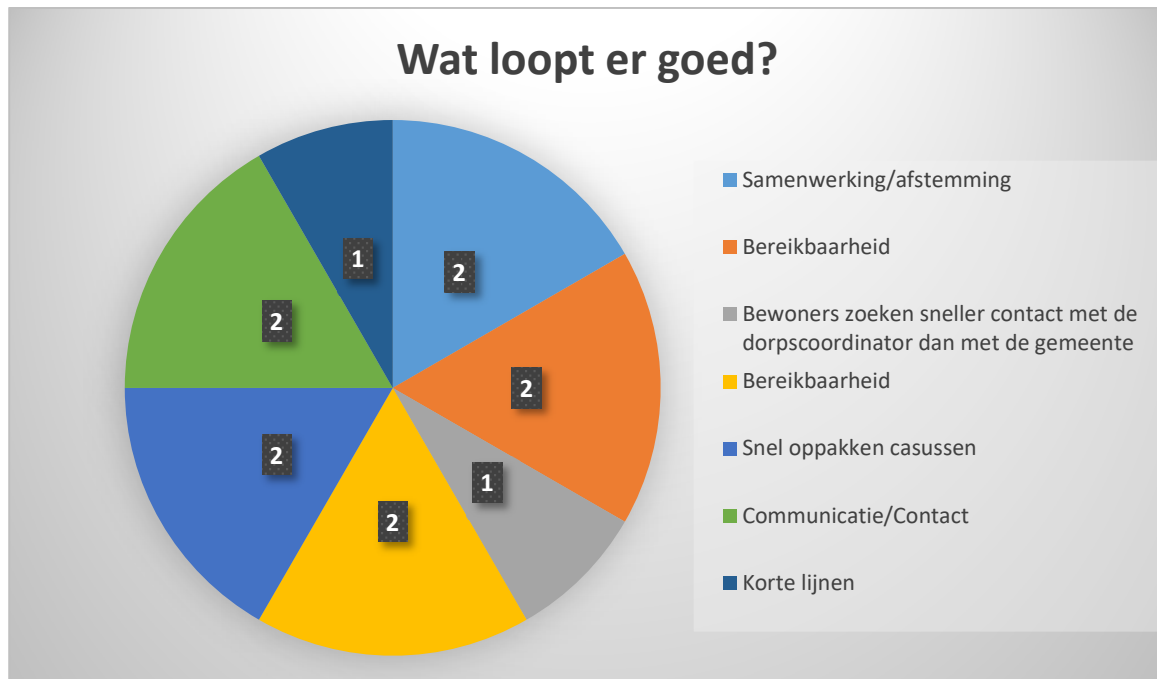
Ja: 4

Lasting/moeilijk in te schatten: 5

NB: het antwoord 'nee' is 0 keer gegeven en daarom niet terug te zien in bovenstaande figuur.

- Ja volgens mij kent Moon, op dit moment daar beter de weg dan wij. Ze zal de kaart nog net niet uit haar hoofd kennen denk ik.
- Het is mij niet bekend in welke mate de dorpscoördinator in Schinveld bekend is.
- Voor ons moeilijk in te schatten en derhalve onbekend.
- Tijdens gesprekken met bewoners constateerde ik vaker dat men de dorpscoördinator (met naam) kent.
- Ik denk dat veel mensen al een gezicht erbij hebben maar kan me voorstellen dat niet bij iedereen bekend is met welke kwesties ze haar nu wel en niet kunnen benaderen.
- Ik ben niet werkzaam binnen de kern Schinveld en kan daarom geen antwoord geven op deze vraag.

5. Wat loopt er goed?



Figuur 7

2 Samenwerking/afstemming

Bereikbaarheid

Bewoners zoeken sneller contact met de dorpscoördinator met de gemeente

2 Bereikbaarheid

2 Snel oppakken casussen

2 Communicatie/contact

Korte lijnen

- Samenwerking met diverse instanties/uitwisseling gegevens/ondersteuning.
- ik heb de indruk dat de bewoners sneller contact zoeken met haar dan met de gemeente

- Ze is goed bereikbaar, pikt zaken snel op
- De communicatie verloopt goed echter belt Moon soms voor zaken waarvoor de burger zelf ook al gebeld. Wij hebben dan een antwoord gegeven aan de burger en deze is het daar dan niet mee eens of iets anders. En de burger legt de vraag dan ook nog eens neer bij de dorpscoördinator, terwijl ze hetzelfde antwoord krijgt. Dit is dubbel werk. Dan is en de dorpscoördinator ermee bezig en wij bijvoorbeeld. Dit is ook als er iets uitgezocht moet worden bijvoorbeeld. Dit is vervelend, Moon kan hier niks aan doen en die weet waarschijnlijk niet dat de burger er ook al zelf voor gebeld heeft
- Goed bereikbaar, snel oppakken casussen, korte lijnen.
- Hebben wij onvoldoende zicht op, er komen bij ons geen negatieve geluiden binnen.
- De onderlinge afstemming per casus gaat goed. Wie heeft wat gedaan, wat moet er nog gebeuren, wie gaat dit oppakken? Er vindt een terugkoppeling plaats.
- Ik denk dat veel mensen al een gezicht erbij hebben maar kan me voorstellen dat niet bij iedereen bekend is met welke kwesties ze haar nu wel en niet kunnen benaderen.
- Ik heb te weinig contact gehad met Moon om te kunnen beoordelen wat er goed gaat. Het contact omtrent de casus was prettig en is meteen opgepakt.
- We weten elkaar te vinden.

6. Heb je tips voor verbeterpunten?

- Basis is gemaakt; op deze weg voortgaan
- Ik heb tot nu toe nog geen contact gehad met de dorp coördinator. Zie het wel via verschillende sociale kanalen voorbij komen. Denk dat we hier nog wel een slag in kunnen slaan echter is het vanwege de huidige maatregelen natuurlijk lastig. Wellicht voor de toekomstfijn als we elkaar fysiek af en toe eens ontmoeten om ook wat meer feeling te krijgen met elkaars werk en we hier elkaar in kunnen ondersteunen
- De pilot loopt nu een tijdje en wij zouden graag een keer vanuit een nieuwsgierige houding met Moon om tafel willen (TEAMS) om van haar te horen hoe de inhoud van haar taak zich heeft ontwikkeld. Waar haar positieve ervaringen zitten en waar zij tegen aanloopt. Dit alles om te leren van haar ervaringen voor de toekomst.
- Ik denk dat veel mensen al een gezicht erbij hebben maar kan me voorstellen dat niet bij iedereen bekend is met welke kwesties ze haar nu wel en niet kunnen benaderen.
- Het voor mij nog niet altijd duidelijk en helder wat ik precies van de dorpscoördinator kan verwachten. Meer communicatie hierover (bv. Aan de hand van praktijkvoorbeelden) zou helpend zijn om de dorpscoördinator ook weten te vinden.
- Daar waar mogelijk tegemoetkomen aan haar vragen/wensen. Overleggen indien gewenst. In het klader van zelfsturing: oppassen dat we als gemeente niet teveel naar ons (blijven) toetrekken en coördineren.

7. Hoe draag jij eraan bij dat de dorpscoördinator haar werk adequaat kan uitvoeren?

- Terugkoppeling bij diverse zaken / overleg / samenwerking
- ik probeer haar in contact te brengen met de juiste persoon voor de betreffende kwestie
- Haar voorzien van voldoende info. Doorgeven dat ook wij bereikbaar zijn, korte lijnen.
- Wij proberen de telefoontjes doorzetten naar de juiste collega en te kijken, als Moon het niet weet, bij wie ze het beste terecht kan.

- Bij constatering tijdig melding doen met goede onderbouwing.
- Wij hebben hier tot nu toe geen invulling aan kunnen geven.
- Ik voorzie de dorpscoördinator van de benodigde informatie. Indien gewenst vindt een gezamenlijk bezoek plaats.
- Door regelmatig formeel en informeel met Moon hierover te praten. En door mensen door te verwijzen naar de dorp coördinator.
- Op dit moment niet omdat ik niet werkzaam ben in de kern Schinveld. Met het oog op de toekomst waarin wordt gestreefd naar een integrale samenwerking is het wenselijk om te weten wat we van elkaar verwachten en hoe we elkaar goed kunnen vinden.