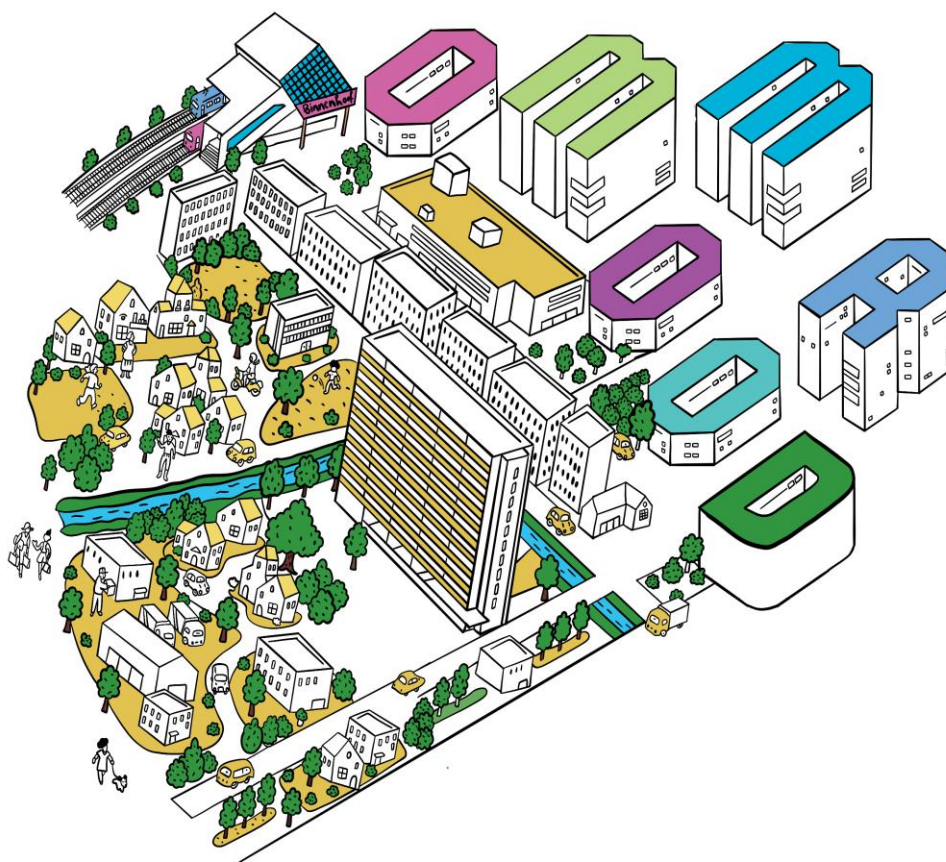


WIJKVISIE OMMOORD 2023-2026



Inhoud

Wijkvisie.....	3
Beeld van de wijk	3
1. Identiteit volgens de wijkraad	5
2. Staat van de Wijk en Klantsignalen	5
3. Netwerk van de wijk.....	6
4. SWOT	7
5. Toekomstbeeld van de wijkraad.....	11
Ambities, knelpunten, behoeften en wensen vanuit de wijk.....	12
1. Ambities / streefbeelden	12
2. Knelpunten/problemen	12
3. Behoeften en wensen	12
Stedelijke programma's en beleid	12
Wijkopgaven	13
Jaaractieplan	17
Bijlagen.....	17

Wijkvisie

Inleiding:

De wijkvisie beschrijft de huidige situatie in de wijk Ommoord. Ook welke behoeften, kansen, wensen en wijkopgaven er spelen of in de (nabije) toekomst gaan spelen zijn hierin beschreven. De wijkvisie is voor de gehele bestuursperiode 2022-2026 opgesteld. Tussendoor vindt er geen bijstelling plaats, tenzij het om iets erg ingrijpends gaat.

De wijkvisie is tot stand gekomen vanuit inbreng uit de wijk Ommoord en de beschikbare informatie. De partijen die hieraan hebben bijgedragen zijn de wijkraad, wijkbewoners, netwerkpartners in de wijk en ambtenaren van de gemeente Rotterdam.

We willen iedereen bedanken voor zijn/haar/hun bijdragen!

Beeld van de wijk

Het beeld van de wijk is gebaseerd op de input van de participatie door de wijkraad, het ambtelijke document Staat van de Wijk, het overzicht van de klantsignalen die door de gemeente zijn ontvangen, het netwerk in de wijk en de SWOT- analyses.

Het participatietraject van de wijkraad Ommoord was intensief. Wijkraadsleden spraken veel bewoners in de wijk, op diverse plekken.

Om bewoners in te lichten over dit participatietraject is onder andere onderstaande afbeelding gebruikt.

WAT VINDT U BELANGRIJK VOOR OMMOORD?

Deel uw ideeën met de wijkraad, wij horen graag hoe we Ommoord nog mooier kunnen maken.

De wijkraad Ommoord gaat de komende periode samen met de bewoners van Ommoord en de gemeente een wijkakkoord opstellen.

In het wijkakkoord staat wat er volgens de bewoners de komende tijd moet gebeuren om de wijk beter te maken.

Hierin staan ook afspraken hoe de wijkbewoners worden betrokken bij stedelijke onderwerpen in Ommoord.



Prakt, denk en doe
mee!

Kom naar de
bijeenkomst van de
wijkraad Ommoord.
14 november om
20.00 uur bij RKC
WION, Max
Planchplaats 300

Liever digitaal
meedoen?
Vul de vragen in op
gemeentepuiler!



Meer info op:
mijn.rotterdam.nl
project wijkakkoord
Ommoord.

Of stuur een mail naar:
wijkraade@rotterdam.nl

In dit overzicht staan de diverse manieren van participatie vermeld:



1. Identiteit volgens de wijkraad

Onze wijk Ommoord is een van de buitenwijken van Rotterdam. Een specifieke identiteit is lastig vast te stellen maar we kunnen wel een samenvatting geven van wat Ommoord speciaal maakt om zo een beeld te schetsen. Om te beginnen heeft onze wijk een opvallende vorm, een bijna perfect rechthoek. De opbouw is als volgt: aan de buitenkanten van onze wijk is er vooral laagbouw. Binnen de "Ring van Ommoord" kun je in het hart een groot wijkgebouw vinden, zijn er twee winkelcentra en is er verder vooral veel hoogbouw met grote flats. Je kunt Ommoord goed bereiken: de A16 en A20 (en het deel daarvan dat aangelegd wordt) zijn dichtbij, je bent binnen een handomdraai op de trein bij station Alexander (dat net buiten onze wijk valt) en we zijn het eindpunt van metrolijn A naar Binnenhof.

We hebben een relatief rustige wijk met goede voorzieningen. Mensen uit onze wijk voelen zich over het algemeen veilig en zijn blij hier te wonen. Daar zijn wij trots op. Er is veel groen en met de vele basisscholen en speelgelegenheden is het ook een fijne plek om op te groeien.

Over het algemeen wonen er veel ouderen in onze wijk. Het werd niet voor niets Rollator City genoemd! Maar ook in onze wijk hebben we veel jonge mensen en gezinnen met kinderen mogen verwelkomen.

Wat Ommoord zo'n fijne wijk maakt, en waar wij ook heel trots op zijn, zijn de mensen die hier wonen. Er zijn heel veel Ommoorders die zich in het zweet werken om onze wijk een stukje fijner te maken met elkaar. Daardoor hebben we mooie bewonersinitiatieven, kan iedereen een plekje vinden waar ze zich thuis voelen of om hulp te krijgen.

2. Staat van de Wijk en Klantsignalen

Sinds 2 november 2021 is de verordening op de Wijkraden 2022 van kracht. Met het nieuwe bestuursmodel hebben de wijken meer zeggenschap over de inzet van middelen en de opgaven in de wijk gekregen. Om te bepalen welke opgaven er spelen, is er onder andere inzicht nodig in hoe de 39 wijken van Rotterdam eraan toe zijn. Elke wijk is namelijk uniek en kent haar eigen uitdagingen, sterktes en zwaktes. Met de Staat van de Wijk zette de gemeente een eerste stap om het gesprek over de wijk met de wijkraad en de wijk zelf te voeren.

De Staat van de Wijk is gebaseerd op een combinatie van data over de wijk en de inzichten van experts en wijkprofessionals werkzaam bij de gemeente Rotterdam. De inhoud is gebruikt in de gesprekken die zijn gevoerd met de wijkraad, de wijk en haar inwoners, en gebruikt als input voor deze wijkvisie. De Staat van de Wijk is opgenomen als bijlage¹ van deze wijkvisie.

Elke dag vertellen bewoners van Rotterdam wat zij vinden van wat er in hun wijk gebeurt. Via **complimenten** vertellen bewoners waar zij tevreden over zijn. Ook vertellen zij wat er beter kan. Deze feedback noemen we **klantsignalen**. Deze complimenten en signalen kunnen wij per wijk onderzoeken. Ook leveren sommige bewoners eigen ideeën aan om hun wijk te verbeteren (**verbeterinitiatieven**). De paragraaf hieronder bevat de belangrijkste signalen van Ommoord over de onderwerpen die aan bod komen in het wijkprofiel, verdeeld over maximaal 3 hoofdthema's. Het gaat hier om echte feedback, zo ingeleverd door bewoners of opgeschreven door medewerkers van 14010. Vorig jaar hebben de **25.574 inwoners van Ommoord** samen **3.740 signalen** afgegeven aan de Gemeente Rotterdam.

¹ Bijlage 1: Staat van de Wijk

De meest voorkomende onderwerpen waarover bewoners signalen aan de gemeente hebben gegeven zijn:

- Informatievoorziening (599 signalen). Er is onder andere 218 keer aangegeven dat de gemeente onduidelijk communiceert, en 140 keer dat terugbelverzoeken of reacties op aanvragen uitblijven.
- Opruimen, afval en onderhoud (455 signalen). Signalen worden afgegeven over het onderhoud van stoepen en bomen (207 keer) , vuil op straat en naast containers, en ongedierte als ratten en wespen (119 keer). Ook zijn er ruim 100 keer complimenten gegeven over de acties van de gemeente na een melding.
- Veiligheid en omgeving (218 signalen). Er is 143 keer een signaal afgegeven over overlast van burens, honden, jongeren of personen op straat. Ook 43 keer over algemene veiligheid en dat gaat dan meestal over onveilige verkeerssituaties.

In de bijlage² is het gehele document te lezen.

3. Netwerk van de wijk

Voor de eerste periode van 2023 heeft de gebiedsorganisatie Prins Alexander een stagiair aangenomen om het netwerk in het gehele gebied duidelijk in kaart te brengen. Een voorzet hierop is het bestaande netwerk van de wijknetwerker in Ommoord. Zo zijn er in Ommoord georganiseerde bewonersgroepen en andere organisaties:

Bewonersorganisaties:

Bewonersorganisatie Ommoord	info@boo.nl
Bewonersorganisatie Kruidenbuurt	info@kruidenbuurtrotterdam.nl
Buurt Bestuurt	info@kruidenbuurt.org
Bewonersvereniging t Heide Bes	secretariaat@heidebes.nl
Bewonersvereniging Grasbuurt	grasbuurt01@gmail.com
Bewonerscommissie Varenhof	bewonerscommissie.thb@ziggo.nl

Ook zijn er actieve bewonersgroepen op de volgende plekken waarvan de contactgegevens niet gedeeld kunnen worden in verband met de privacy wetgeving:

Albert Camusplaats, Tagoreplaats, Robert Kochplaats, Varenhof, Andre Gideplaats, Cordell Hullplaats, Max Planckplaats, Stresemannplaats, Bertrand Russellplaats, Albert Schweitzerplaats, Joliotplaats, Thomas Mannplaats, Eliotplaats, Witte Klaver, Rotsheide, Hoorntandmos, Knikbloem, Theeroos, Rijsbes, Gelebreem, Brinkheide, Sigrid Undsetweg, Lutulisingel, Niels Bohrplaats, Hertshoornvaren, Hemingwayplaats, Anatole Franceplaats en Boris Pasternakstraat.

Organisaties die bezig zijn met groen:

Kinderboerderij De Blijde Wei	010-4200609
De wijktuin	010-4206576
Ommoordse veld Open en Groen	ommoordseveld@upc.nl
Educatieve tuin Geelkruid	geelkruid@natuurstad.nl

Sportverenigingen:

SV Ommoord	info@svommoord.nl
WION	korfbalverenigingwion@ommoordrotterdam.nl

² Bijlage 2: Signalen uit de wijk Ommoord

Religieuze organisaties:

Stichting Kerken Ommoord
(Openhof Ommoord)
Trek aan de Bel
(via Stichting Buurtbron)

info@openhof-ommoord.nl

sherita@debuurtbron.nl

Ondernemersverenigingen:

Winkeliersvereniging Hesseplaats
Winkeliersvereniging Binnenhof
Belangenvereniging Bedrijventerrein
Ommoord Rotterdam

info@winkelcentrum-hesseplaats.nl

info@winkelcentrumbinnenhof.nl

Overige organisaties:

Stichting de Witte Bollen (kunst)
Huisartsenpost Binnenhof
Kunstkring PA
Humanitas
Speeltuinenvereniging Ommoord
Historische cie 'de Ommoordse polder'

dewittebollen@gmail.com

010-4214077

info@kunstkringalexander.nl

info@stichtinghumanitas.nl

010-4554589

historie@heidebes.nl



4. SWOT

SWOT staat voor de Engelse termen Strengths, Weaknesses, Opportunities en Threats. In een SWOT-analyse koppel je de sterktes en zwaktes van de wijk aan de kansen en bedreigingen in de wijk.

Op 1 en 5 september 2022 is er in twee sessies gewerkt aan SWOT-analyses voor de wijk Ommoord. De eerste sessie was met de leden van wijkraad Ommoord, de tweede met ambtenaren en professionele partners werkzaam in de wijk. Ook is er een overzicht gemaakt van de plekken in Ommoord waar de deelnemers van deze sessies regelmatig aanwezig zijn.

In de volgende tabel staat op onderwerp welke sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen gezien worden. Groen is een sterkte of kans. Rood is een zwakte of bedreiging. Blauw is neutraal.

THEMA	ONDERWERP	WIJKRAAD	AMBTELIJK/PROF.
Buitenruimte	Algemeen	Rustig en net is het beeld, maar klopt dat nog?	Rustig en net
		Groen	Veel groen
		Verwaarloosd groen	Schoon en groen
	Schoon/heel	Rattenoverlast	Rattenoverlast
		Zwerfafval	
		Vervallen winkelcentra en Romeynshof	
	Veilig		Ruimtelijk ingericht
			In vergelijking met Rotterdam minder drugs en jeugdoverlast
			Afname overlast meldingen
	Recreatie	Kinderboerderij de Blijde Wei	
		De Rotte	
		Ommoordse Veld	
		De Kip	
		De wijktuin	
			Geen inspirerende locaties voor cultuur
			Vergrijzing zorgt voor veel aftredende bestuursleden, en vervanging is lastig
			Vernieuwing Romeynshof met wijktheater
Sociaal	Jeugd	Veel basisscholen	Veel basisscholen
		Wijk voor gezinnen	
		Buiten spelen	
		Speeltuinen	
		Steeds meer kinderen en jongeren in de wijk	Toename gezinnen met kinderen
		Overlast burens/ jongeren	

		Weinig voorzieningen voor jongeren	Voorzieningen voor jongeren mogelijk onvoldoende, weinig speelplekken
		Meer ruimte nodig voor kinderen en jongeren	
			Ontbreken jongerenhub
			Goede samenwerking jeugdnetwerk in de wijk
			In vergelijking met Rotterdam veel jongeren zonder startkwalificatie
	Tevredenheid	Mensen wonen hier lang	Mensen wonen hier lang
		Alles is in de buurt, aan de rand van / dichtbij de stad	Alles is in de buurt, aan de rand van / dichtbij de stad
		Goed OV	Goed OV
		Hoog- en laagbouw	Hoog- en laagbouw
		Winkelcentra	Winkelcentra
		Weekmarkt	
		Veel ruimte	Veel ruimte
		Romeynshof in het centrum van de wijk	Romeynshof in het centrum van de wijk
			Goede score wijkprofiel
Verkeer	Bereikbaarheid	Wegopbrekingen	
		Toegangswegen schieten te kort	Toegangswegen schieten te kort
			Ingeklemd tussen steeds drukkere infrastructuur
		Goed OV	Goed OV
	Verkeer algemeen	Verkeersoverlast	
		Te weinig plekken voor deelscooters	
		Parkeeroverlast deelscooters	
		A13 A16	
		Oplaadpalen	
			Parkeerdruk
			Parkeeroverlast Heidebuurt
Samenstelling bewoners		Veel nieuwe gezinnen	Veel nieuwe gezinnen met kinderen
		Multiculturele samenleving	
		Nieuwe bewoners vinden moeilijk aansluiting	
		Weinig verbinding tussen bewoners (oud-jong, allochtoon-autochtoon)	Weinig sociale cohesie
		Geen wijkinitiatieven	
		Taalachterstand	
		Veel ouderen 31%	Vergrijzing
		Actieve ouderen	Vergeleken met andere gebieden veel zelforganiserende ouderen
	Woningen	2 deling hoog en laagbouw	2 deling hoog en laagbouw

			Veel hoge flats, anoniem, problemen achter de voordeur
			Gedateerde woningvoorziening
		Forensenwijk, woonwijk	Jaren 70 gevoel, suburbia
Werkgelegenheid			Weinig lokale werkgelegenheid

In het volgende plaatjes is zichtbaar waar de deelnemers van de sessie regelmatig komen. Hier zijn kansen, in de wijken zonder plakkertjes, om daar meer mensen te leren kennen. Wijkraadsleden:



Gezamenlijk:



5. Toekomstbeeld van de wijkraad

Als wijkraad van Ommoord willen we de identiteit van onze wijk zoveel mogelijk beschermen. In onze ogen blijft Ommoord in de toekomst een mooie, bereikbare, veilige, groene wijk. Maar onze wijk is natuurlijk niet perfect. In de participatie en vanuit onszelf zijn veel dingen gekomen die beter kunnen. We willen ons als wijkraad keihard inzetten om problemen op te lossen of nieuwe ontwikkelingen of ideeën mee te nemen. Zo kan ik bijvoorbeeld een paar van onze ambities noemen. We willen dat iedereen in de toekomst goed op de hoogte wordt gehouden van werkzaamheden in de wijk, wat voor soort dan ook. We willen dat bewoners goed mee kunnen praten over belangrijke thema's. Bijvoorbeeld zoals bij het schrijven van ons eerste wijkakkoord of bij verandering van speeltuinen in uw omgeving. We willen dat iedereen een fijne plek heeft om te wonen en mensen in onze wijk fijn met elkaar om gaan. We willen dat mensen elkaar weer gaan vinden na corona en de onderlinge banden tussen bewoners weer wat hechter gaan worden. We willen dat ook jongeren een fijne plek krijgen om samen te komen in onze wijk, in wat voor vorm dan ook. We willen dat het groen in onze wijk beschermd wordt en waar mogelijk misschien zelfs uitgebreid. We willen dat iedereen fijn over straat kan: goede en veilige oversteekplaatsen, gelijke fietspaden en stoepen, goede verlichting en extra aandacht voor deze punten en dergelijken moet ervoor zorgen dat ouderen op een goede manier kunnen bewegen en het voor fietsers ook een fijn en veilig is.

We hopen het aantal bewonersinitiatieven en momenten waar de wijk samen kan komen te vergroten. Daar hebben we uw hulp voor nodig. Dat zijn een paar punten die we ook allemaal in ons wijkakkoord hebben meegenomen. Er zijn er verder natuurlijk nog veel meer. Maar zo hebben we hopelijk een beeld gegeven van dingen die wij belangrijk vinden voor de toekomst. Uitgangspunt is dat onze wijk een fijne plek moet zijn wonen, voor jong én oud.

Ambities, knelpunten, behoeften en wensen vanuit de wijk

1. Ambities / streefbeelden

De kennis van (de ontwikkelingen in) de wijk is ingebracht door de wijkraad, de professionals werkzaam in de wijk en door bewoners. De wijkraad heeft tijdens het participatieproces veel input gekregen en duidelijk is dat de ambitie voor de wijk Ommoord hoog ligt. De wijk wordt door de meeste bewoners als prettig ervaren en om dat te behouden in de toekomst zijn er nu acties nodig.

Het streefbeeld in dat Ommoord in de toekomst een fijne, groene wijk blijft waar jong en oud en alles er tussenin, goed samenwoont. Alle bewoners tellen mee, en men heeft begrip voor elkaar. In deze wijk kunnen bewoners invloed uitoefenen op het gemeentelijke beleid, en er wordt duidelijk gecommuniceerd over wat er in de wijk speelt. De wijk is goed bereikbaar en iedereen kan veilig over straat. Alle bewoners kunnen gebruik maken van goede voorzieningen, en er zijn goede plekken waar mensen samen kunnen komen.

2. Knelpunten/problemen

Er zijn aandachtspunten die mogelijk in de weg staan om deze ambities en het streefbeeld mogelijk te kunnen maken. Is de bereikbaarheid van de wijk gegarandeerd nu er extra woningen worden gebouwd? Leeft men op sommige plekken niet te anoniem, en staat dit de sociale cohesie in de weg? Hoe kunnen nieuwkomers in de wijk zich sneller thuis voelen?

3. Behoeften en wensen

De behoeften en wensen zijn uitgewerkt in het Jaaractieplan voor 2023. Een uitgebreid participatietraject is hieraan voorafgegaan, waarbij ook de kinderen en jongeren niet zijn vergeten. De wijkraad ging langs bij groep 8 op diverse scholen in Ommoord en de input daarvan is meegenomen in de opzet van het jaaractieplan.

Stedelijke programma's en beleid

De wijkraad wordt bij elke opgave in de wijk waarmee bewoners te maken (kunnen) krijgen vooraf door de gemeente geïnformeerd. En dan voeren we het gesprek over hoe we ervoor zorgen dat de bewoners van de wijk Ommoord daarop hun invloed kunnen uitoefenen. Dit is van essentieel belang om de wijk goed te kunnen laten participeren in haar eigen leefomgeving.

Bij het cluster Stadsbeheer lopen er bijvoorbeeld een aantal speelprojecten waarbij de wijkraad mee kan denken over de participatievormen die toegepast kunnen worden. Op het Kristoffelkruid en de Boris Pasternakstraat is dit traject al gestart. Later in 2023 zal dit worden gedaan voor de locaties Bolkruid en Heidekruid.

Wijkopgaven

Alle input die is opgehaald is bij elkaar gevoegd. Met een speciale werkgroep bestaande uit wijkraadsleden, de wijkraad coördinator en de wijkmanager zijn hieruit 5 wijkopgaven geformuleerd. Deze opgaven worden in het jaaractieplan verder uitgewerkt in doelenresultaten en acties. Dit zijn de vijf opgaven:

Opgave 1: Jongeren en kinderen wonen prettig in Ommoord

Uit zowel de SWOT- analyse als uit de participatie blijkt dat jongeren in Ommoord geen eigen plek hebben om naar toe te gaan, en dat dit als een gemis in de wijk wordt ervaren. Dit wordt zowel door de jongeren zelf aangegeven als door oudere bewoners. De laatste jaren wordt de nadruk gelegd op de voorzieningen voor ouderen, maar nu is het tijd om ook aan de andere bewonersgroepen te denken.

De voorzieningen voor jongeren, zowel fysiek als qua programmering, moeten worden uitgebreid. Het doel is om het komende jaar uit te zoeken wat jongeren in de wijk nodig hebben om hier prettig te kunnen wonen, zowel in de buitenruimte als binnen in een jongerenhub, en deze wensen te realiseren, of hiervoor een plan te maken voor realisatie in 2024. Wijkpartners en de gemeente moeten samen optrekken om aan deze behoefte te voldoen, en aan het eind van deze bestuursperiode kunnen de jongeren van Ommoord terecht in hun eigen wijk op goede buiten- en binnenlocaties, met passende programmering. Hier is een meerjarige inzet voor nodig want het aantal jongeren in de wijk neemt toe, en het is van groot belang voor alle inwoners van Ommoord dat zij zich thuis voelen en zich kunnen ontwikkelen in hun eigen wijk.

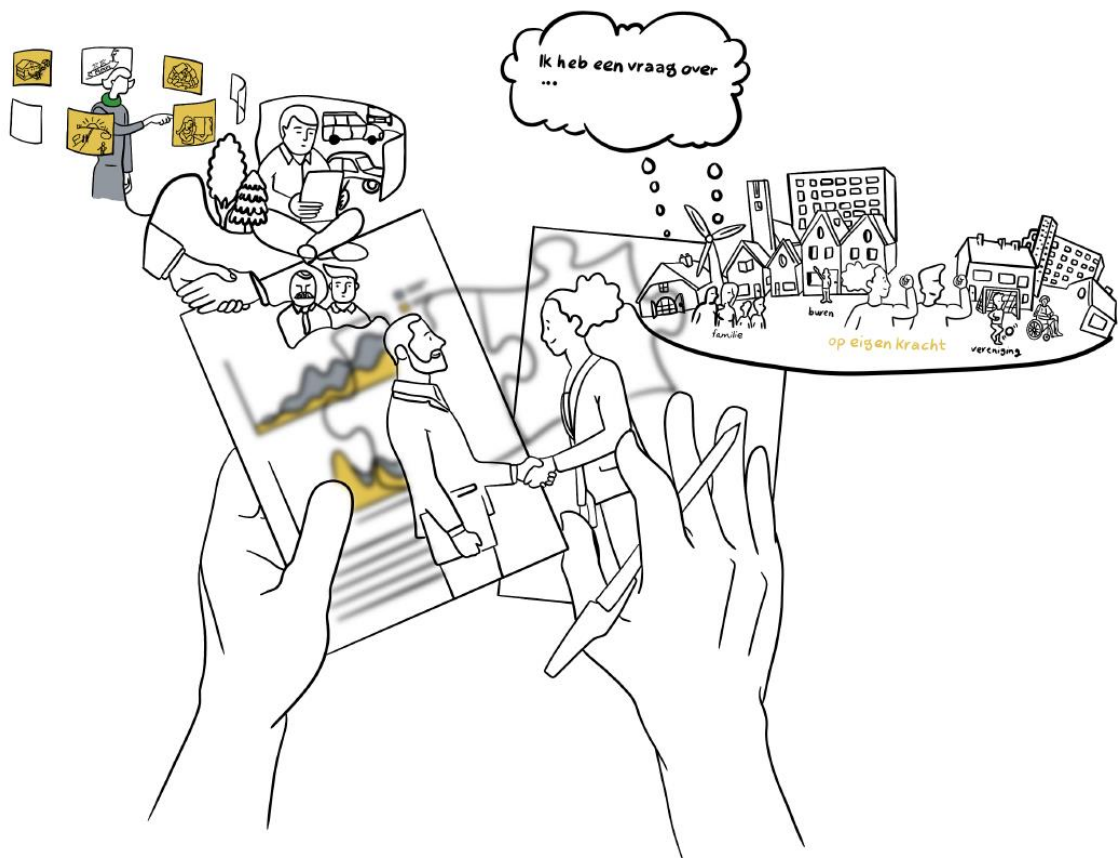
Ook kinderen verdienen meer aandacht in Ommoord want er komen steeds meer gezinnen met jonge kinderen in de wijk. Het aantal en de soort speelplekken zal worden geïnventariseerd en er zal meer aandacht voor communicatie moeten zijn, zodat bewoners de speelplekken kunnen vinden. Belangrijk is ook dat kinderen met een beperking toegang hebben tot speelplekken in de wijk.



Opgave 2: Veilig samenleven in Ommoord, community building.

In het wijkprofiel 2022 is te zien dat alle cijfers in de sociale index omlaag zijn gegaan in vergelijking met voorgaande jaren. Cijfers voor participatie, zelf- en samenredzaamheid zijn minder goed. De algehele beleving van de kwaliteit van het leven is achteruitgegaan. Deze achteruitgang moet worden omgezet in een vooruitgang, de sociale cohesie moet worden verbeterd. Hiervoor is het van belang dat er meer initiatieven in de wijk komen, en dat bestaande activiteiten bekender worden. Het is van belang dat men veilig thuis kan blijven wonen. Iedereen in de wijk moet mee kunnen doen, ook mensen die de Nederlandse taal niet uitstekend beheersen. Ook moeten eenzaamheid en armoede in de wijk Ommoord worden aangepakt.

In 2023 wordt er in Ommoord een Wijkhub geopend. In alle 39 Rotterdamse wijken komt op termijn zo'n wijkhub. Een wijkhub is een kleinschalige locatie, midden in de wijk, laagdrempelig te betreden voor bewoners van de wijk en tegelijkertijd een aanland- en ontmoetingsplek voor ambtenaren en professionele wijkpartners. Hierdoor hopen we dat er een meer integrale samenwerking ontstaat. Deze wijkhub is essentieel in het proces van meer community building. De voorlopige wijkhub komt in de Romeynshof aan de Stresemannplaats, tot eind 2023. Er wordt hard gezocht naar een optie voor de langere termijn, waarbij van belang is dat de wijkhub zich op een centrale plek in de wijk bevindt.



Opgave 3: Veilig samenleven in Ommoord, buitenruimte

In het participatieproces komt naar voren dat afval voor bewoners een terugkerende bron van ergernis is. Het verkeerd aanbieden van afval zorgt voor een vieze en rommelige uitstraling, wat behalve die vervelende uitstraling ook nog eens ratten aantrekt. Door middel van periodieke schouwen en meer/ betere communicatie over afvalbeleid en ongedierte moet hier verbetering in komen. Per jaar zullen diverse pop up milieuparken in de wijk worden georganiseerd om het voor de bewoners gemakkelijker te maken om hun grote vuil kwijt te raken.

Het bedrijventerrein Ommoord kampt met achterstallig onderhoud wat een armoedige uitstraling geeft. Hier wordt extra aandacht aangegeven, en ook wordt er onderzocht of er meer culturele activiteiten kunnen plaatsvinden in de winkelcentra van Ommoord.

Qua veiligheid zijn bewoners geïrriteerd door het verkeerd en gevaarlijk parkeren bij diverse basisscholen. Hard rijden op de Ommoordse ruit is ook een veelgehoorde klacht, alsmede de onoverzichtelijke situatie op de rotondes.

Opgave 4: Het (recreatieve) groen staat onder druk en dit groen is een van de aantrekkingskrachten van de wijk, dus hier is aandacht voor nodig.

Ommoord is een grote wijk, met veel groen. Dat groen moet behouden blijven! Het voortbestaan en de bekendheid van het groene Ommoordse veld, de wijktuin, de kinderboerderij en de rivier de Rotte zijn van essentieel belang voor de wijk.

De verbindingen voor voetgangers en fietsers tussen de metrostations en de Rotte moeten worden vergroend, om zo aantrekkelijke routes te creëren waar bewoners gebruik van kunnen maken. Ook het groen langs de wegen en in de buurten buiten de ruit heeft aandacht nodig.

Ook hier is communicatie van groot belang. Soms wordt er op bepaalde plekken op een minder traditionele manier omgegaan met het groen omdat dit beter is voor de biodiversiteit. Vaak weten bewoners dit niet en denken zij dat het niet wordt bijgehouden wat tot klachten leidt. Uitleg is gewenst om hier voor begrip en kennis bij de bewoners voor te krijgen.

Tegelijkertijd is het van belang dat er meer bekendheid komt aan de bijdrage van groen aan een goede gezondheid, zowel bij volwassenen als bij kinderen. Stichting Natuurstad speelt hier een rol in bij hun educatieve activiteiten voor kinderen op diverse plekken in de wijk. Het welzijnswerk kan hier ook aandacht aan besteden en ook hier is communicatie nodig om dit voor het voetlicht te brengen bij de bewoners in de wijk.

Opgave 5: Bereikbaarheid en verkeerssituatie staan extra onder spanning door wegenbouw in de omgeving en woningbouw in de wijk

De verkeerssituatie en de bereikbaarheid van Ommoord staan onder druk door nieuwbouw en een niet toereikend wegennet. Ook de werkzaamheden buiten Ommoord veroorzaken verkeersproblemen, het autoverkeer staat regelmatig vast want de doorstroming laat te wensen over.

Ommoord heeft een goed openbaar vervoersnetwerk, maar door capaciteitsproblemen bij de RET staat dat onder druk. Metrolijn A is momenteel ingekort op doordeweekse dagen, en rijdt dan slechts tot Kralingse Zoom. Dit zorgt voor extra reistijd en ongemak voor reizigers die in de stad werken of naar school gaan. Er komen meer bewoners bij dus het is extra van belang dat het openbaar vervoer behouden blijft.

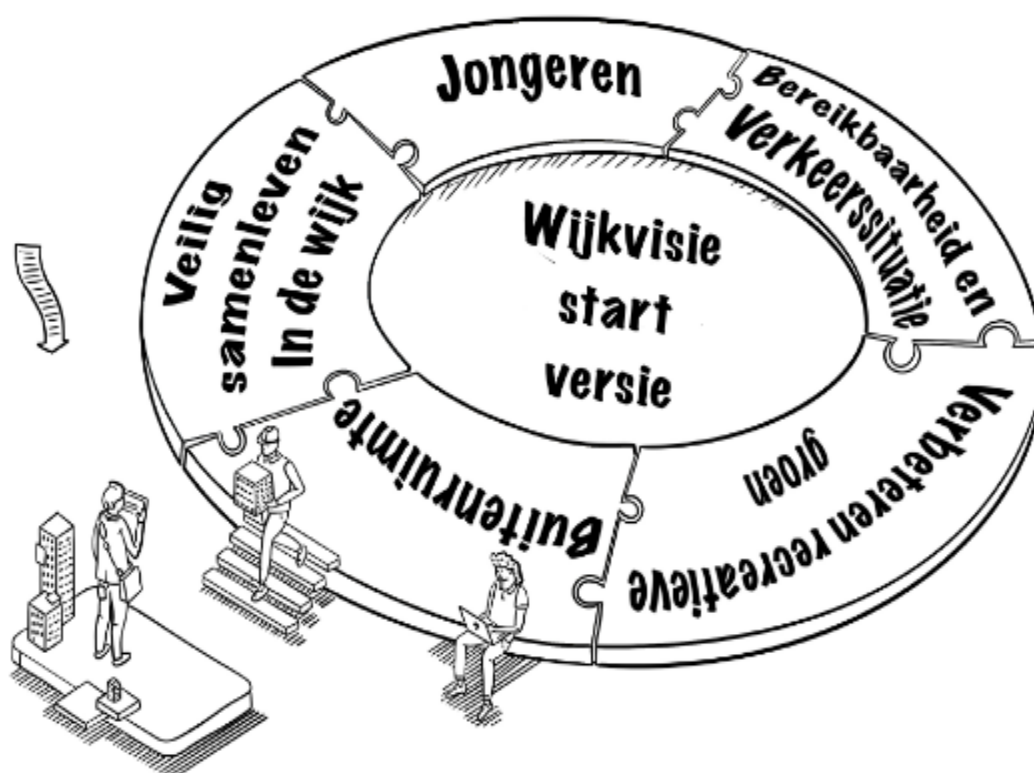
De wegen staan regelmatig vast met autoverkeer, de doorstroming laat te wensen over. De fietspaden zijn niet allemaal in goede staat, en deelvervoer zal meer moeten worden gestimuleerd in de lopende bestuursperiode.



Jaaractieplan

De wijkopgaven zijn uitgewerkt in doelen, resultaten en acties. Hieraan is een planning en een kostenraming verbonden voor de duur van minimaal 1 jaar, maar bij voorkeur voor meerdere jaren. Het jaaractieplan wordt ingevoerd en gemonitord via DigiWAP, een programma van de gemeente Rotterdam. Via DigiWAP kan op elk moment een rapportage worden gemaakt van de voortgang.

In de bijlage³ is een overzicht per opgave in de bijbehorende doelen, resultaten en acties toegevoegd.



³ Bijlage 3: Jaar Actie Plan Ommoord 2023

Bijlagen

Bijlage 1: Staat van de wijk

Bijlage 2: Signalen uit de wijk

Bijlage 3: Wijkactieplan Ommoord (apart

Staat van de Wijk



Ommoord



Gemeente
Rotterdam



Inleiding

Sinds 2 november 2021 is de verordening op de Wijkraden 2022 van kracht. Met het nieuwe bestuursmodel krijgen de wijken meer zeggenschap over de inzet van middelen en de opgaven in de wijk. Om te bepalen welke opgaven er spelen, is er onder andere inzicht nodig in hoe de 39 wijken van Rotterdam eraan toe zijn. Elke wijk is namelijk uniek en kent haar eigen uitdagingen, sterktes en zwaktes. Met de Staat van de Wijk zet de gemeente een eerste stap om het gesprek over de wijk met de wijkraad en de wijk zelf te voeren.

Deze versie van de Staat van de Wijk is gebaseerd op een combinatie van data over de wijk en de inzichten van experts en wijkprofessionals werkzaam bij de gemeente Rotterdam. Het product zelf is nog niet af. Daarom is dit nog versie 1.0. De Staat van de Wijk moet namelijk nog worden verrijkt door de gesprekken die gaan worden gevoerd met de wijkraad, de wijk en haar inwoners. Door deze werkwijze ontstaat er een gedeeld beeld van de wijk waar iedereen zich in kan herkennen.

De Staat van de Wijk gaat landen in het wijkakkoord. Het document waarin de wijkraden, samen met de gemeente en andere belangrijke wijkpartners afspraken maken over welke opgaven in de wijk belangrijk zijn.

Wijktypering

Elke wijk heeft eigen unieke kenmerken, geschiedenis, ligging en sfeer. Deze worden kort weergegeven in de Wijktypering. Bovendien wordt er teruggeblikt op vorige wijkagenda's, de uitdagingen en successen.

Wijkaart Ommoord



Ommoord

Ommoord is de grootste wijk van gebied Prins Alexander, met bijna 26.000 inwoners. Ommoord wordt omsloten door de A20 in het zuiden, de Rotte in het noorden, de wijk Zevenkamp in het oosten en het Terbregseveld in het westen. Het is een rustige woonwijk met veel groen. De bereikbaarheid is gewaarborgd door 4 metrostations, en de ligging aan de snelweg.

Bijna de helft van de inwoners is ouder dan 65 jaar. Dit verandert geleidelijk omdat woonruimte van de meeste ouderen die verhuizen, wordt ingevuld door jonge(re) mensen, vaak met kleine kinderen. De wijk kent een gevarieerd verenigingsleven, en er zijn actieve bewonersgroepen. Qua inkomen kent de wijk voornamelijk laag- en middeninkomens. Kenmerkend is het verschil tussen de binnen- en de buitenring: de binnenring bestaat voornamelijk uit hoogbouw met veel sociale huur, kleinere



kwetsbare woningen en oudere bewoners, terwijl de buitenring vooral bestaat uit laagbouw, met veel eengezinswoningen.

Terugblik 2018-2022

De wijkdoelen in de Wijkagenda Ommoord 2019-2022 waren:

1. Meer focus op gezinnen en samenleven
2. Verbeteren kwaliteit woonomgeving
3. Verbeteren verkeerssituatie
4. Versterken positie ouderen

Meer focus op gezinnen en samenleven

De toename van gezinnen brengt een vraag naar betere afstemming van speelvoorzieningen met zich mee. Het aanbod en de bereikbaarheid van voorzieningen in de wijk moet op pijl blijven, zowel voor ouderen als voor jongeren is passende programmering en voldoende mogelijkheden om elkaar te ontmoeten essentie. Specifieke aandacht voor groepen hangjongeren is van belang. Aandacht voor het Huis van de Wijk blijft van belang. De Nieuwe Romeynshof aanpak loopt en vraagt om goede communicatie en participatie in en met de buurt.

Gezamenlijk met de veiligheidspartners wordt ingezet op de ervaren overlast. Maandelijks vindt er een overlastoverleg plaats, waar de aandacht locaties worden besproken en de aanpak wordt bepaald. Deze aanpak wordt gecontinueerd in 2022. Een succes was de Veiligheidsdag in 2021 op de Hesseplaats, georganiseerd door de veiligheidspartners in het gebied, onder de regie van de politie. Dit staat voor 2022 weer op de agenda.

Verbeteren kwaliteit woonomgeving

In Ommoord blijft ook in 2021 in de openbare ruimte geïnvesteerd worden. Uitgangspunt is dat de verharding wordt meegenomen met de rioleringsopgave. Bijzondere aandacht blijft gewenst voor de bomenstructuur op de Ruit in Ommoord en de kwaliteit en functionaliteit van diverse

(aaneengesloten) groengebieden. De vuilopgave en plaagdierbeheersing vraagt ook in Ommoord om aandacht.

De inzet vanuit de wijkconciërge blijft, voor zowel schoon, heel en veilig een van de onderdelen om invulling te geven aan een betere woonomgeving. De wijkconciërge heeft contact met huismeesters over een grofvuil aanpak. Ook is er in de afgelopen periode in Ommoord een aantal keer een zogenaamde pop up milieustraat georganiseerd.

Ouderen moeten zo lang mogelijk in hun eigen omgeving kunnen blijven wonen. Dan is het nodig dat ook de omgeving (openbare buitenruimte) geschikt en veilig is voor ouderen. Naar aanleiding van deze schouw zijn enkele klachten verholpen.

De pilot wijkshakel wordt gecontinueerd met een thematische aanpak. Er is gekozen om met de thema's 'rattenoverlast' en 'netwerken' gezamenlijk aan de slag te gaan.

Verbeteren verkeerssituatie

Het winkelcentrum Alexandrium, dat in de wijk Oosterflank is gelegen, heeft een regionale functie. De straten in Ommoord aan de noordzijde van het Alexandrium ervaren al jaren (met uitzondering van de Coronacrisis periode) parkeeroverlast. De buurtbewoners vrezen dat als er geen maatregelen genomen worden de parkeeroverlast naar verwachting zal toenemen. Daarmee komt de leefbaarheid in die delen van de wijk onder druk te staan. Maatregelen ter vermindering van de parkeerdruk zijn onderzocht en het (nieuwe) parkeerbeleid maakt maatwerk mogelijk. Dit wordt meegenomen in het ontwikkeltraject voor de Alexanderknoop. Reden hiervoor is de ligging vlakbij het station en andere voorzieningen en de grote ontwikkelopgave die nu speelt in het gebied.

Er wordt geïnventariseerd of de parkeervakken aan het Heidekruid en Fluitenkruid geoptimaliseerd kunnen worden.



Versterken positie ouderen

Met name "binnen de ring" wonen veel ouderen. Met het oog op de ontwikkeling dat ouderen zo lang mogelijk in hun eigen omgeving moeten kunnen blijven wonen, is het nodig de zelfredzaamheid en weerbaarheid van deze doelgroep te versterken. Inzet gericht op het verminderen van eenzaamheid, het versterken van netwerken rondom ouderen, stimuleren dat ouderen actief blijven en dat de omgeving geschikt en veilig is, is van belang. De verschillen in leeftijd en de diversiteit aan leefstijlen leveren onderlinge spanningen op. Vooral in het corporatiebezit blijken sociale problemen op te treden (schulden, armoede, taalachterstand). Ook voeding vraagt aandacht. Een integrale aanpak is nodig.

Het doel is om in Ommoord een Ouderenhub op te zetten, waarbij het netwerk een actieagenda opstelt, met daarin prioriteiten voor ouderen. De wens is om de zorg dichtbij de doelgroep te organiseren. Wijkpartners zitten met elkaar en de gemeente aan tafel om de actieagenda vorm te geven en daarin prioriteiten te stellen. Er loopt een onderzoek naar de mogelijkheden om ziekenhuisverplaatste zorg dicht bij de bewoners in de wijk te organiseren. Laurens heeft de opdracht gegund gekregen om een Thuisplusflat te realiseren in Ommoord. Een nieuw woonzorgconcept waar zelfstandig wonende ouderen zorg kunnen ontvangen met een mix van welzijnsaanbod om zwaardere / duurdere verpleeghuiszorg te voorkomen c.q. uit te stellen. In de thuisplusflat is een vast team van zorg- en welzijnsmedewerkers aanwezig.

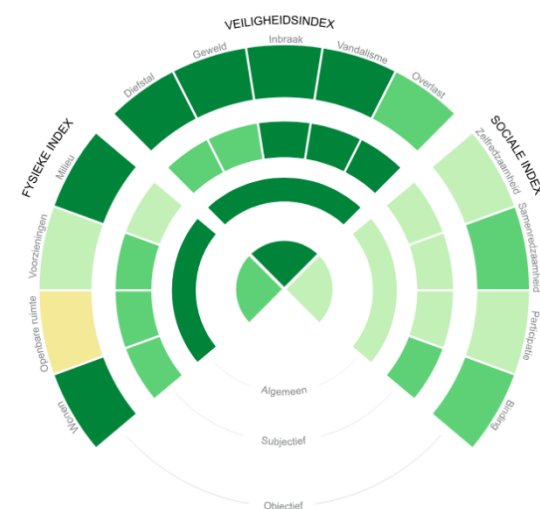
Staat van de Wijk

De Staat van de Wijk beschrijft de huidige (woon)situatie van de 39 wijkraadswijken van Rotterdam. Het wijkprofiel is het uitgangspunt voor de informatie in de staat van de wijk. De informatie van het

wijkprofiel wordt aangevuld en geduid met een combinatie van data, ervaringen en signalen vanuit de gemeentelijke organisatie en professionals werkzaam in de wijken. Zo ontstaat een overzichtelijk beeld van de wijk, met ruimte voor de unieke identiteit van de wijk.

Ommoord

Wijkprofiel Ommoord



Bevolking

- In Ommoord wonen 25.574 mensen.
- 24% in Ommoord heeft een niet-westerse migratie achtergrond. 66% in Ommoord heeft geen migratieachtergrond.
- Ommoord is een vergrijsde wijk. Er wonen relatief veel 65 plussers (31%) in vergelijking met Rotterdam als geheel (16%).
- Deze vergrijzing is wel aan kantelen; voor elke bewoner die de wijk verlaat, komt er een jong(er) gezin voor terug. Dit heeft gevolgen voor de voorzieningen, die vooral nu op ouderen zijn gericht.

Fysiek (Woningen, openbare ruimte en voorzieningen)

- In Ommoord is 51% van de woningen in beheer van woningcorporaties, is 35% van de woningen in bezit van een eigenaar-bewoner en 14% is particuliere huur.



- Het percentage kwetsbare meergezinswoningen (1%) ligt lager dan het gemiddelde in Rotterdam (23%). Het gaat hier bijvoorbeeld om gestapelde woningen met lift.
- 81% van de inwoners is tevreden over de huidige woonsituatie. Dat is inclusief woning, buurt, mensen en voorzieningen.

% inwoners dat tevreden is over de huidige woonsituatie

- Het percentage huishoudens dat tevreden is met het aanbod van voorzieningen (54%) ligt boven het gemiddelde van Rotterdam (48%). Een aandachtspunt is wel dat er gekeken moet worden naar de behoefte van nieuwe gezinnen/jongeren. Men vindt de hoeveelheid aanwezige middelbare scholen te laag.
- De waardering van bewoners over de kwaliteit van de openbare ruimte ligt hoger dan het gemiddelde van Rotterdam (88) met een score van 110. De cijfers voor de openbare ruimte zijn gedaald in het wijkprofiel, vooral op het stuk 'heel' en 'groen'. Inwoners vinden wel dat het schoner is geworden.
- Inwoners zijn ontevreden over de veiligheid en onderhoud van stoepen.
- Bovendien wordt er volgens inwoners van Ommoord dikwijls te hard gereden.
- Deze cijfers kunnen corona gerelateerd zijn; mensen waren de afgelopen tijd meer thuis, dus alles in de omgeving is meer zichtbaar.

Veiligheid

- De algemene veiligheidsbeleving is 131 (Rotterdam: 108). Deze is wel sinds 2018 aan het dalen.

Veiligheidsbeleving (index)



- Het aantal overlastmeldingen per 1.000 inwoners is met 26 lager dan het Rotterdams gemiddelde (57).
- Diefstal van met name fietsen en auto(onderdelen) speelt in Ommoord, met name rond het Binnenhof.
- Door de veranderende bevolkingssamenstelling in Ommoord, is er meer overlast in de wijk. Hier is aandacht voor, onder andere in het Overlastoverleg Ommoord.
- Speciale aandacht moet uitgaan naar ouderen die kwetsbaar zijn voor cybercrime en babbeltrucs.
- Het aantal high impact crimes blijft stabiel en laag.

Werk & Inkomen

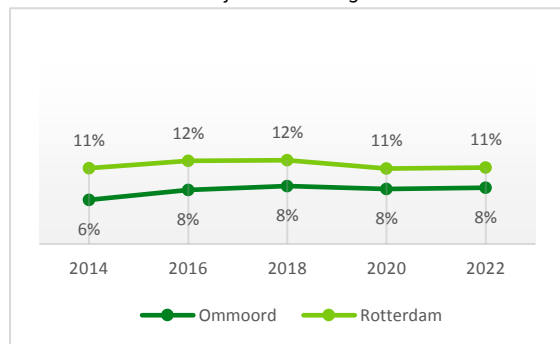
- Het gemiddelde gestandaardiseerde huishoudinkomen in Ommoord is met €27.400 lager dan het Rotterdams gemiddelde (€29.000).
- Veel van de bewoners zijn gepensioneerd en maken dus gebruik van een AOW-uitkering.
- Het percentage inwoners met een laag inkomen en het percentage bewoners met een (bijstands)uitkering liggen beiden onder het Rotterdams gemiddelde (11%⁴).
- Er is wel verborgen armoede, waar aandacht op gevestigd moet worden.

⁴ In het Wijkprofiel wordt het percentage inwoners dat een bijstandsuitkering heeft op huishoudensniveau gemeten. Daarom

kan het percentage dat hier wordt gerapporteerd en geduid afwijken van de cijfers die cluster Werk & Inkomen rapporteert.

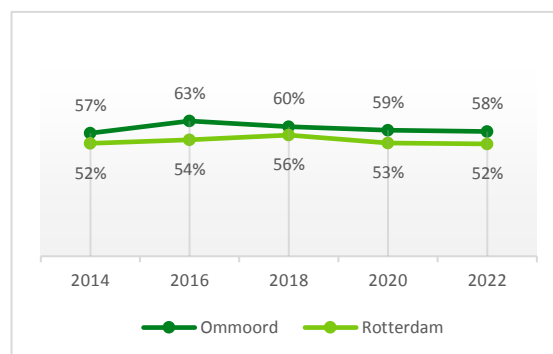


% huishoudens met een bijstandsuitkering



inwoners zegt trots te zijn op de eigen buurt en 56% zegt zich verbonden te voelen met de buurt.

% bewoners dat zegt trots te zijn op eigen buurt



Sociaal

- Het percentage jongeren met een startkwalificatie (57,4%) ligt onder het gemiddelde van Rotterdam (62,6%).
- Zorgen baren de scores voor schoolverzuim, startkwalificaties en VSV (voortijdige schoolverlaters). Ook zijn er
- Er zijn signalen van een groeiend aantal kleuters en leerlingen dat naar het speciaal onderwijs gaat.
- Vanuit PPO is er aandacht voor schoolrijpheid bij kleuters.
- 79% van de inwoners is tevreden met de kwaliteit van hun leven. Het algemene oordeel over de kwaliteit van het leven is 100. Dit ligt boven het gemiddelde van Rotterdam (93).
- Vrijwel alle cijfers van Ommoord in de sociale index zijn gedaald. Vooral op het gebied van participatie. Vereenzaming kan hier mogelijk een rol in spelen, maar ook de coronacrisis.
- Inwoners zeggen minder in controle te zijn over hun leven. Men zegt minder te kunnen doen wat ze willen, de toekomst minder in de hand te hebben, weinig controle te hebben en zich vaker hulpeloos te voelen.
- Er wordt relatief weinig gebruik gemaakt van voorzieningen op sociaal terrein (67%, Rotterdam: 74%). Dit kan negatief worden gezien als een teken dat men de voorzieningen niet weet te vinden, of positief in de zin dat mensen beter hun eigen zaken kunnen regelen.
- 16% van de bewoners is actief in een bewonersinitiatief. Het gemiddelde van Rotterdam is 20%.
- Inwoners van Ommoord zijn wel trots op hun eigen buurt: 58% van de

Indicatoren

Indicatoren:	Jaar	Ommoord	Rotterdam
Bevolking			
Aantal inwoners	2021	25.574	651.269
Aantal huishoudens	2021	12.840	326.419
% geen migratieachtergrond	2021	66%	47%
% westerse migratieachtergrond	2021	10%	14%
% niet-westerse migratieachtergrond	2021	24%	39%
% inwoners 0 t/m 15 jaar	2021	14%	16%
% inwoners 15 tot 75 jaar	2021	70%	78%
% inwoners 65 en ouder	2021	31%	16%
% inwoners 75 en ouder	2021	16%	7%
% eenpersoonshuishoudens	2021	46%	48%
Paar zonder kinderen (% huishoudens)	2021	25%	21%
Paar met kinderen (% huishoudens)	2021	19%	19%
Eenoudergezin (% Huishoudens)	2021	10%	11%
Woningen			
Aantal zelfstandige woningen	2021	13.067	304.505
<i>Woningverdeling naar bezit</i>			
% woningen van woningcorporaties	2021	51%	43%
% woningen particuliere huur	2021	14%	24%
% eigenaar-bewoners	2021	35%	33%
<i>Woningindeling naar bouwjaar (5 categorieën, %)</i>			
Tot 1945	2021	0%	31%
1945-1968	2021	13%	21%
1969-1979	2021	69%	9%
1980-1999	2021	13%	27%
Vanaf 2000	2021	5%	13%
% kwetsbare meergezinswoningen	2021	1%	23%
Gemiddelde WOZ-waarde per M2	2020	€ 2.400	€2.712
% dat zegt tevreden te zijn over de huidige woonsituatie (incl. woning, buurt, mensen, voorzieningen)	2021	81%	67%
Voorzieningen			
% huishoudens dat zegt tevreden te zijn over het aanbod voorzieningen tezamen	2021	54%	48%
% vindt medische 1 ^e lijnszorg voldoende aanwezig	2021	98%	87%
% vindt winkels dagelijkse boodschappen voldoende aanwezig	2021	98%	88%
Aantal arbeidsplaatsen in de wijk	2021	6.085	384.170
% m2 van objecten met niet-woonfunctie	2021	11%	38%

Werk & Inkomen			
Gemiddeld gestandaardiseerd huishoudinkomen	2019	€ 27.400	€29.000
% Lage inkomens (= % tot 110% sociaal minimum)	2019	16%	19%
Niet werkende beroepsbevolking (15-75 jaar)	2019	10%	13%
% huishoudens met bijstandsuitkering ⁵	2021	8%	11%
% huishoudens met inkomensbron uitkering ⁶	2019	10%	14%
% Bewoners (18+) met schulddienstverlening	2021	0,6%	0,8%
Jeugd & Onderwijs			
% o t/m 3 jaar	2021	4,0%	4,4%
% 4 t/m 11 jaar	2021	7,8%	8,4%
% 12 t/m 17 jaar	2021	5,3%	5,9%
% 18 t/m 22 jaar	2021	4,6%	7,0%
% jongeren met een startkwalificatie (18 t/m 22 jaar)	2020	57,4%	62,6%
% Voortijdige schoolverlaters (12 t/m 22-jarigen)	2019-2020	2,2%	2,5%
Aantal Incidenten jeugdoverlast (per 1.000 inw.)	2019	6	9
% Jeugdigen met Jeugdreclasseringsmaatregel	2019	1,4%	1,3%
% HALT verwijzing (12 t/m 17-jarigen)	2019	1,0%	2,0%
Veiligheid			
Overlastmeldingen leefmilieu (per 1.000 inw.)	nov 2020-okt 2021	26	57
% ervaart overlast door jongeren in de eigen buurt	2021	4%	14%
% ervaart drugoverlast in de eigen buurt	2021	4%	12%
% ervaart overlast door omwonenden	2021	6%	12%
Aantal inbraken van woningen (per 1.000 adressen)	nov 2020-okt 2021	3,1	3,5
Aantal openlijke geweldplegingen tegen personen (per 1.000 inw.)	nov 2020-okt 2021	0,2	0,4
Aantal mishandelingen (per 1.000 inw.)	nov 2020-okt 2021	1,7	3,7
Aantal overvallen (per 1.000 inw.)	nov 2020-okt 2021	0,1	0,1
Veiligheidsbeleving (index)	2021	131	108
Welzijn & Participatie			
% bewoners dat zegt tevreden te zijn met de kwaliteit van hun leven	2021	79%	78%
% bewoners die mantelzorg verrichten	2021	20%	15%
% bewoners dat zegt een slechte gezondheid te ervaren	2021	22%	19%
% bewoners dat zegt sterke gezondheidsbelemmeringen te ervaren	2021	11%	8%
% bewoners die wekelijks sporten	2021	53%	55%
% bewoners die actief zijn als vrijwilliger	2021	19%	21%
% bewoners die actief zijn in een bewonersinitiatief	2021	16%	20%
% bewoners dat zegt trots te zijn op eigen buurt	2021	58%	52%

⁵ Participatiewet

⁶ WW, Participatiewet, WAO

% bewoners dat zegt zich verbonden te voelen met buurt	2021	56%	50%
% huishoudens dat <u>geen</u> gebruik maakt van voorzieningen sociaal domein ⁷	2019	67%	74%

Deze en meer cijfers zijn terug te vinden op www.wijkprofiel.rotterdam.nl. Op deze website kun je ook de definities en bronnen vinden van de indicatoren.

⁷ Zoals WMO, Jeugdwet, Participatiewet.

Signalen uit de Wijk



Ommoord



Gemeente
Rotterdam

Introductie

Elke dag vertellen bewoners van Rotterdam wat zij vinden van wat er in hun wijk gebeurt. Via **complimenten** vertellen bewoners waar zij tevreden over zijn. Ook vertellen zij wat er beter kan. Deze feedback noemen we **klantsignalen**. Deze complimenten en signalen kunnen wij per wijk onderzoeken. Ook leveren sommige bewoners eigen ideeën aan om hun wijk te verbeteren (**verbeterinitiatieven**). De paragraaf hieronder bevat de belangrijkste signalen van Ommoord over de onderwerpen die aan bod komen in het wijkprofiel, verdeeld over maximaal 3 hoofdthema's. Het gaat hier om echte feedback, zo ingeleverd door bewoners of opgeschreven door medewerkers van 14010. Vorig jaar hebben de **25.574 inwoners van Ommoord** samen **3.740 signalen** afgegeven aan de Gemeente Rotterdam.

1. Informatievoorziening

In totaal gaven Ommoorders **599** signalen af over het onderwerp informatievoorziening. Dit is afgerond **16%** van het totaal aantal signalen. De meeste klantsignalen gaan binnen dit onderwerp over **communicatie** en **afspraken nakomen**. Het onderwerp informatievoorziening komt niet voor in het wijkprofiel. Ommoorders gaven hier echter wel klantsignalen over af. Een aantal voorbeelden van deze klantsignalen worden hieronder weergegeven.

1.1 Communicatie

218 signalen gaan over communicatie. Veel van deze signalen bestaan uit verzoeken om contact, informatie of een statusupdate over een aanvraag. Ook geven Ommoorders aan dat er vanuit de gemeente niet altijd duidelijk wordt gecommuniceerd per brief.

Onderstaande quotes vatten goed samen wat Ommoorders de gemeente vertellen over het onderwerp **onduidelijke communicatie per brief**.

"Meneer heeft bezwaar ingediend voor parkeerbelasting waarover hij vandaag een antwoord heeft gekregen dat die afgewezen is. Meneer geeft wel aan dat er in de brief vermeld wordt dat door coulante overwegingen de aanslag vernietigd wordt. Er is nu onduidelijkheden wat meneer moet gaan doen. [...]"

"Er moet aanvullende gegevens ingediend worden. Is dit mogelijk per mail of moet dit per post. Dit staat niet duidelijk in de brief."

Onderstaande quotes vatten goed samen wat Ommoorders de gemeente vertellen over het onderwerp **statusverzoeken**.

"Meneer heeft een achternaam wijziging aangevraagd en heeft op [XXX] een besluit brief ontvangen en vraag zich af wanneer de wijziging in de [XXX] wordt gewijzigd omdat hij nieuwe [XXX] moet aanvragen"

"[XXX] belde voor mevrouw ze heeft op [XXX] de parkeerplaats aangevraagd en heeft in de tussentijd helaas geen updatebrief ontvangen over wat er nu gaat gebeuren. Ze ziet dat er nu status schouw staat, maar zou graag willen weten wat er nu gaat gebeuren? Zou u mevrouw hierover kunnen terugbellen?"

Onderstaande quotes vatten goed samen wat Ommoorders de gemeente vertellen over het onderwerp **contact- en informatieverzoeken**.

"[XXX]/[XXX] verzoekt tel contact inzake toekenning en afwijzing kwijtschelding."

"Mevr heeft een brief ontvangen [XXX] bewijs sturen, maar heeft de [XXX] leeftijd nog niet bereikt. Wil graag hierover in contact komen met [XXX]"

1.2 Afspraken nakomen

140 signalen gaan over afspraken nakomen. Ommoorders geven voornamelijk aan niet teruggebeld te worden na eerder telefonisch contact.

Onderstaande quotes vatten goed samen wat Ommoorders de gemeente vertellen over het onderwerp **terugbelverzoeken worden niet nagekomen / reactie op een aanvraag blijft uit**.

"Aanvraag voor bbz uitkering gedaan op [XXX] echter nog steeds geen reactie gekregen behalve dan een voorschot voor oktober nu. dit terwijl de wettelijke # weken inmiddels al zijn verstreken."

"De medewerkster verwees mij naar de [XXX], die zou contact met mij opnemen, maar dat is inmiddels ruim een week geleden en ik heb niets meer vernomen. Het gaat om een geneeskundige verklaring om het rijbewijs te verlengen! [XXX] ga dus maar opnieuw bellen."

"Het betreft genoemd zaaknr. Waarvan mevrouw niets meer heeft gehoord en deze staat inmiddels op 'afgehandeld'. Kunt u hierover z.s.m. contact opnemen met mevrouw (i.v.m. de voortgang)?"

2. Opruimen, afval en onderhoud

In totaal gaven Ommoorders **455** signalen af over het onderwerp Opruimen, afval en onderhoud. Dit is afgerond **12%** van het totale aantal signalen. De meeste klantsignalen gaan binnen dit onderwerp over **onderhoud omgeving** en **vuil/ongedierte overlast**.

2.1 Onderhoud omgeving

207 signalen gaan over onderhoud van de omgeving. Ommoorders gaven aan dat er ingezakte stoeptegels zijn in de wijk die overlast veroorzaken. Ook uit het wijkprofiel blijkt dat Ommoorders ontevreden zijn over het onderhoud van stoepen. Daarnaast zijn er ook veel signalen over bomen die overlast veroorzaken.

Onderstaande quotes vatten goed samen wat Ommoorders de gemeente vertellen over het onderwerp **ingezakte stoeptegels**.

"Bewoners die continue het paaltje om het speelplein af te sluiten van auto's eruit halen waardoor al zovaak gemeente de verzakte tegels heeft moeten repareren. Deze bewoners doen dit erg vaak."

"[XXX] heeft melding gedaan van ingezakte stoeptegels. Melding wordt niet in behandeling genomen omdat het eigen grond is. Volgens [XXX] is dit gemeentegrond en zijn eerder gemaakte meldingen wel opgepakt."

Onderstaande quotes vatten goed samen wat Ommoorders de gemeente vertellen over het onderwerp **overlast bomen en snoeibeurten**.

"Dhr. is geëmotioneerd. Hij wil weten wanneer er wordt gesnoeid. Dit geeft overlast. Er is een parkeerprobleem in de wijk. Er zijn weinig parkeerplekken. Zij kunnen nu ook daar niet parkeren, anders krijgen zij krassen op de auto. Gaarne z.s.m. contact opnemen. Hij geeft aan hij anders weer een melding gaat maken en dit ook tegen de burens zegt"

"Mevrouw wil weten wat er op korte termijn kan gebeuren met de dode bomen die voor haar huis staan. Ze ervaart er overlast van. Er worden wel wat takken gesnoeid steeds maar nog niet bij de rest van de bomen. Ze wil weten wat de procedure is van weghalen van bomen. Waarom sommige bomen wel weg worden gehaald en de andere bomen pas weken daarna. [...]."

"Sinds [XXX] zijn meneer [XXX] directeur van [XXX] op de [XXX] bezig met het melden van de bomen die hard gesnoeid moeten worden. Er is vaker contact geweest en de directeur is ook beloofd dat er iemand langs zou komen om de situatie te bekijken, helaas is er nog steeds niets gebeurd. Nu is er al een aantal weken een hoogwerker bezig met het snoeien in de buurt, kan deze niet gelijk ook de bomen in kwestie meenemen? [XXX] terugbellen naar meneer hierover."

2.2 Vuil/ongedierte overlast

119 signalen gaan over overlast door vuil/ongedierte. Er zijn veel signalen van vuil op straat, waardoor bewoners overlast ervaren. Uit het wijkprofiel komt ook naar voren dat Ommoorders overlast ervaren van rommel op straat en vuil naast de container. Bovendien geven Ommoorders aan overlast te ervaren van ongedierte, met name ratten en wespen binnen en rondom de woning.

Onderstaande quotes vatten goed samen wat Ommoorders de gemeente vertellen over het onderwerp **vuil op straat**.

"Ter hoogte bij de [XXX] bij het tussen de flats. Staat een prullenbak die vaak vol zit. Nu worden er zakjes met hondenpoep naast de prullenbak geplaatst. En vogels pikken de zakken er uit. voor stankoverlast en vuil. Graag vaker prullenbak legen. stonden voorheen twee prullenbakken. Graag alsnog de andere prullenbak weer terug plaatsen."

"Het nieuwe ophaalsysteem voor het rest afval werkt niet. Onze flat heeft # nieuwe ondergrondse afvalcontainers op de [XXX] in [XXX]. En worden niet vaak genoeg geleegd, de capaciteit is de weinig en de frequentie klopt ook niet. Nu liggen er elke dag zakken naast. Die worden na ##### we; weggehaald, maar het probleem wordt niet aan gepakt."

"Huisvuil/ papier-karton dat naast de cliko wordt gezet. Zakken en dozen worden door vogels open gemaakt. Vandaag het papier: karton dozen pizza dozen met resten stonden naast de cliko en ligt nu open op de grond."

Onderstaande quotes vatten goed samen wat Ommoorders de gemeente vertellen over het onderwerp **last van ongedierte**.

"Heeft last van muizen in huis. Kan er contact met mevrouw worden opgenomen?"

"Meneer belt omdat hij een wespennest of bijennest in de spouw heeft, hij ziet de beesten in- en uitvliegen en zijn vrouw is ook al # maal gestoken graag contact om dit te bestrijden."

"Mevrouw hoort geluiden van mogelijk ratten in haar keukenblok en zag sporen van modder in het keukenblok, is niet zeker of het een rat is"

2.3 Complimenten

Uiteraard ervaren Ommoorders ook het positieve aspect van de Rotterdamse dienstverlening. Hieronder is te zien dat er ook complimenten worden gegeven na contact gehad te hebben met de Gemeente Rotterdam.

"Goedemorgen, [XXX] heb ik een melding doorgegeven mbt de verzakte stoep . onder nr ####-#####. Vanmorgen voor # uur stond de straatmaker al voor de deur en heeft het stoepje weer keurig in orde gemaakt. Hiervoor mijn hartelijke dank voor deze super snelle actie. mensen van de gemeente hartelijk dank. met vriendelijke groet, [XXX]"

"Mevr. heeft een maand of twee geleden met de gemeente gebeld over het kappen van bomen aan de [XXX] in [XXX]. Er was haar toen verteld dat de bomen waarschijnlijk in januari pas onder handen genomen zouden worden. Echter ziet mevrouw dat ze vandaag al aan de slag gegaan zijn en daar is ze heel erg blij mee. Dus bij deze haar complimenten en dank."

"Onderwerp openbaar groen onder [XXX] dank voor de supersnelle actie van de mensen de groenvoorziening. De lourier struiken kunnen nu mooi in het voorjaar weer in bloei komen. Fijn dat de gemeente altijd mijn melding heel snel af handelt. Top mensen. Hartelijk bedankt"

"Beste mensen, nog steeds staan wij er versteld van hoe vaak uw medewerkers aanwezig zijn voor onderhoud rond het park achter onze woningen. Bijhouden groen, legen afvalbakken e.d. Zelf proberen wij met de buurt het zwerfvuil (voornamelijk parkeerplaats sportvereniging [XXX] enigszins in toom te houden. Dankzij deze samenwerking is het goed toeven in het parkje, waar dankbaar gebruik van wordt gemaakt door oud en jong. Dank voor uw bijdrage aan deze kwaliteit van wonen. Met vriendelijke groet. [XXX]"

"[XXX] drie uur na de registratie van de melding was het probleem opgelost. Hartelijk dank! registratienummer ####-#####. Probleem: zandverzakking + gat onder voetpad [XXX], vanwege zware regenval. Rotterdam [XXX]"

3. Veiligheid en omgeving

218 signalen gaan over veiligheid en omgeving. Dat is afgerond **6%** van het totale aantal signalen uit de wijk. De meeste signalen hebben te maken met **overlast door personen** en **algemene veiligheid**. Het wijkprofiel geeft aan dat bewoners van Ommoord relatief weinig

overlast ervaren. Wel is de veiligheidsbeleving aan het dalen en is er meer overlast in de wijk door de veranderende bevolkingssamenstelling in Ommoord.

3.1 Overlast door personen

143 signalen gaan over overlast door personen. Ommoorders benoemen meerdere soorten overlast: geluidsoverlast door buren, lachgasoverlast door jongeren en overlast door honden.

Onderstaande quotes vatten goed samen wat Ommoorders de gemeente vertellen over het onderwerp **geluidsoverlast door buren**

"Mevr. woont in de [XXX] en heeft overlast van de buren. Er is veel overlast door de verbouwing binnen en buiten, dit duurt nog een maand heeft last van gezondheidsklachten, o.a. gehoorproblemen en hartklachten. Deze klachten zijn verergerd hierdoor. Er wordt vaak tot ## uur in de avond lawaai gemaakt ivm verbouwingswerkzaamheden. Mevr. heeft contact gehad met de buren hierover, maar dit is op niets uitgelopen. Wat kan hier zo snel mogelijk aan gedaan worden?"

"Harde muziek en gedreun van de bass. Horen het gebonk met alle deuren en ramen dicht nog door ons eigen geluid van de tv. Dit is reeds jaren aan de gang, maar lijkt inmiddels steeds harder te worden en het is op diverse dagen/avonden en verschillende tijden. Varierend tussen ##.## en ##.##. Reden dat we nu pas melding maken is dat het steeds erger wordt en we er inmiddels wel klaar mee zijn."

Onderstaande quotes vatten goed samen wat Ommoorders de gemeente vertellen over het onderwerp **stankoverlast**.

"De honden van de buren doen hun behoefte in de tuin. stank is ondraaglijk en smerig. Zij laat de honden minimaal #x per dag uit in de tuin. Ik wordt kotsmisselijk van die ranzige geur."

"Onacceptabel stankoverlast op het balkon en in huis van rokende buren op het balkon. Bij de datum en tijdstip heb ik een recente datum en tijdstip aangegeven, maar het is al # jaar, bijna dagelijks aan de gang. Het geeft veel overlast en we kunnen in het voorjaar en in de zomer niet op het balkon zitten zonder mee te roken en we kunnen geen raam of deur openzetten, omdat het dan in de huiskamer en slaapkamer blijft hangen. Huiskamer heeft net als slaapkamer maar # raamkant, dus kan er niet doorgelucht worden. Ze kunnen binnen roken, [XXX] kunnen in de keuken onder de afzuigkap roken en ze kunnen zelfs buiten aan de voorzijde roken. Daar zijn ze niemand tot last. [...]"

Onderstaande quotes vatten goed samen wat Ommoorders de gemeente vertellen over het onderwerp **overlast door honden**.

"Buren hebben te veel honden in hun bezit, de coupel is al rond ## en hebben helemaal geen controle over de honden, zijn al vaak situaties waar de honden los lopen en lopende honden aanvallen of katten uit de buurt. Ik heb kleine kinderen en ik durf niet dat ze buiten alleen spelen want als die honden weer los zijn vallen ze kinderen ook aan. Hele buurt heeft last van, geprobeert te praten maar wordt je met scheldwoorden verwelkomd, ze willen niet luisteren en ook niet denken aan een oplossing."

"Mevrouw heeft een verzoek of er een bord kan geplaatst worden waar geen honden worden uitgelaten. Dit wil ze graag omdat hier een speelplaats is voor de kinderen. Vaak vallen kinderen op de hondenpoep en trappen op de honden poep. Dat is niet leuk voor de kinderen. Het gaat om [XXX]."

3.2 Algemene veiligheid

37 signalen gaan over het onderwerp 'algemene veiligheid'. De meeste signalen gaan over onveilige verkeerssituaties.

Onderstaande quote vat goed samen wat de inwoners van Oud Mathenesse/Witte Dorp de gemeente vertellen over het onderwerp **gevaarlijke verkeerssituaties**.

"In naast de [XXX] een fietspad aangelegd. In de bocht van de straat moet de fietser oversteken op de rijbaan is een gevaarlijke situatie"

"Meneer heeft in januari/#### genoemde melding gedaan. Het gaat erom dat de dijk op betreffende locatie lek is waardoor deze vol loopt met water. Als het straks gaat vriezen gaat dit zeer gevaarlijke situaties opleveren. Meneer heeft al contact gehad met het [XXX]. Zij geven aan dit samen met de gemeente op te moeten pakken. Meneer wil graag geïnformeerd worden of dit nog gaat gebeuren voordat de winter aanbreekt."

"Op de [XXX] is er een gevaarlijke situatie. kinderen spelen op straat, er is geen trottoir. Er staat een hoge heg van # meter hoog. Dus er is geen zicht. De vraag is of er spiegels geplaatst kunnen worden zodat de mensen die in de auto rijden en fietsers kunnen zien of er iets aankomt. Er is al een ongeval geweest met een fiets op de motorkap van een auto. Graag zo snel mogelijk iets doen om het veilig te maken voordat er doden vallen."

Verantwoording

Klantsignalen en complimenten van bewoners liggen vast in tekstdata. Deze tekstdata komen voor in terugbelnotities, suggesties en meldingen van bewoners. Ook in informatieverzoeken, klachten en overlastmeldingen en in onderzoek naar klanttevredenheid komen klantsignalen & complimenten voor. Met behulp van de datatechniek tekstmining wordt inzicht gegeven in de belangrijkste onderwerpen uit alle tekstdata. Hierbij wordt de privacy goed gewaarborgd. Dit geeft ons inzicht in wat men echt vindt dat er goed en slecht gaat in hun wijk. Deze onderwerpen zijn niet statisch, zij veranderen in de tijd. In een dashboard worden de belangrijkste onderwerpen gevisualiseerd. In 2021 gaven Rotterdammers 323.304 klantsignalen en complimenten af. 34% ervan kan worden toegewezen aan een wijk in Rotterdam⁸.

Legenda aanpassingen aan quotes

- [XXX] - dit deel van de quote is geanonimiseerd.
- ### - cijfers, deze zijn voor de zekerheid allemaal geanonimiseerd.
- [...] - dit deel van de quote is ingekort door de analist om de leesbaarheid te verbeteren.

⁸ Peildatum 29 september 2022. Omdat het model continu in ontwikkeling is, kan het zijn dat cijfers veranderen in de loop van de tijd.

