

Raadsinformatiebrief

Datum	1 juli 2025
Onderwerp	Tussentijdse inzet dorpsmakelaar
Zaaknummer	Z25 - 290708
Documentnr.	UIT/25 - 699146

Inleiding

Tijdens de raadsvergadering van 12 december 2024 heeft u de motie dorpsmakelaar aangenomen. Hiermee heeft u het college verzocht de functie van dorpsmakelaar stevig te verankeren in het participatiebeleid van de gemeente Vught, onder andere in de Leidraad participatie en het uitdaagrecht. Sinds januari 2025 is deze functie in de praktijk gebracht met de aanstelling van een dorpsmakelaar.

De dorpsmakelaar is een nieuwe rol binnen de gemeente. De functie heeft tot doel de verbinding tussen inwoners, gemeente en andere partijen te versterken, participatie te stimuleren en ondersteuning te bieden bij initiatieven en het uitdaagrecht.

In deze raadsinformatiebrief informeren wij u over de eerste ervaringen in de praktijk, de ontwikkelingen tot medio juni 2025 en het voorgenomen vervolgtraject. In het eerste kwartaal van 2026 ontvangt u een voorstel met een advies over het al dan niet structureel voortzetten van de functie van dorpsmakelaar.

Inhoudelijk

Opstart en ondersteuning

Bij het opzetten van een nieuwe functie komt veel kijken. Vooral in deze functie, die nog niet gekaderd is en waarin je een gezicht naar inwoners en organisaties in Vught bent. Het aanleggen van een goed netwerk is van groot belang. Daarom is begin 2025 gekozen voor een gefaseerde aanpak met tijdelijke ondersteuning. In januari is de dorpsmakelaar gestart. Zij pakt hierin zoveel en goed mogelijk haar rol naar buiten toe. De dorpsmakelaar werkt in het eerste jaar samen met een parttime, tijdelijke ondersteuner. Dit met als doel het vormgeven de functie, versterken van de basis, het ontwikkelen van een werkkader en het ophalen van praktijkervaringen.

Zichtbaarheid en contact met inwoners

De zichtbaarheid van de dorpsmakelaar is bewust laagdrempelig en herkenbaar ingericht. Inwoners worden actief benaderd en kunnen zelf contact leggen via verschillende wegen. Dit is vastgelegd in een strategisch communicatieframe (bijlage 1). Sinds juni vinden er wekelijks twee vaste inloophmomenten plaats, verspreid over de dorpen: in het HelvoirtHuis (Helvoirt), The Battle Axe (Cromvoirt), DePetrus (Vught) en het gemeentekantoor (Vught). Daarnaast is de dorpsmakelaar aanwezig bij lokale evenementen, nieuwsgebeurtenissen en (inwoners)bijeenkomsten, mits relevant voor haar rol.

Eerste ervaringen

De eerste ervaringen in de praktijk laten zien dat inwoners de dorpsmakelaar goed weten te vinden. Sinds de start in januari zijn ruim 70 meldingen binnengekomen, uiteenlopend in aard en

omvang. Het gaat om tientallen praktische vragen, signaleringen en contactverzoeken, maar ook om inhoudelijke klachten en voorgenomen initiatieven.

De meldingen zijn onder te verdelen in vier hoofdcategorieën: vragen, ideeën, klachten en initiatieven.

Wat deze meldingen gemeen hebben, is dat er vaak een achterliggende behoefte of onduidelijkheid speelt. Die komt meestal pas naar voren in een persoonlijk gesprek. De dorpsmakelaar neemt de tijd om te luisteren, door te vragen en te verbinden. Zo ontstaat inzicht in wat er speelt in de gemeenschap, en waar de gemeente nog beter kan aansluiten.

De functie blijkt bij te dragen aan het verkleinen van de afstand tussen inwoners en gemeente. Er is ruimte voor bemiddeling als het ergens vastloopt, maar ook voor het versterken van participatie, bijvoorbeeld door inwoners te ondersteunen bij het realiseren van hun eigen initiatief. Deze signalerende en begeleidende rol is wezenlijk in het contact tussen overheid en samenleving.

De dorpsmakelaar ontvangt signalen over uiteenlopende onderwerpen. Het gaat niet alleen om sociale thema's, maar ook om vragen en zorgen op het gebied van:

- verkeer en bereikbaarheid
- wonen en openbare ruimte
- jeugd en ouderen
- onderwijs en ondernemen
- leefbaarheid, zorg en duurzaamheid

De rol van de dorpsmakelaar raakt daarmee meerdere gemeentelijke domeinen. Afstemming en samenwerking met collega's en teams is essentieel om signalen goed te duiden, door te zetten of over te dragen.

Rol en prioritering

De dorpsmakelaar heeft een verbindende, bemiddelende en signalerende rol. Sommige meldingen vragen om directe actie, andere vooral om aandacht of het juiste gesprek. De praktijk laat zien dat veel aanvragen pas echt betekenis krijgen wanneer er goed wordt geluisterd en doorgevraagd. Omdat het om een pioniersfunctie gaat die door één persoon wordt ingevuld, is het noodzakelijk om keuzes te maken. Daarom is een keuzekader ontwikkeld, met heldere afspraken over wat prioriteit krijgt, hoe aanvragen worden beoordeeld en hoe inwoners hierover worden geïnformeerd. Alles wat niet direct opgepakt kan worden, komt op een transparante wachtlijst. Het volledige keuzekader is opgenomen in bijlage 2.

De functie is in het pioniersjaar ingericht zonder formeel mandaat en zonder door de raad toegekend uitvoeringsbudget. Om toch enkele initiatieven te kunnen realiseren en zichtbaar te maken wat de dorpsmakelaar in de praktijk kan betekenen, maken we gebruik van beperkte, bestaande budgetten binnen de organisatie. Dit vraagt om maatwerk en afstemming, maar biedt ook waardevolle inzichten voor een eventuele structurele inrichting. Indien de functie structureel wordt, is het belangrijk dat de dorpsmakelaar een uitvoeringsbudget krijgt toegekend.

Toetsingscriteria voor initiatieven

Voor initiatieven die inwoners aandragen, gelden duidelijke voorwaarden. Deze zijn gericht op kwaliteit, haalbaarheid en maatschappelijke waarde. De dorpsmakelaar toetst een initiatief op de volgende punten:

- Er is draagvlak in de buurt of gemeenschap
- Er wordt samenwerking gezocht met andere bewoners, organisaties of de gemeente
- Het initiatief is openbaar toegankelijk
- Het draagt bij aan leefbaarheid, duurzaamheid, sociale cohesie of inclusie
- Het heeft geen commerciële insteek.
- De begroting is realistisch en passend
- Het initiatief is uitvoerbaar binnen drie maanden
- Het eigenaarschap ligt bij de initiatiefnemer(s)

Op basis hiervan wordt bepaald of het initiatief past binnen de rol van de dorpsmakelaar en of er ruimte en budget is om het op te pakken.

Voorbeelden uit de praktijk

Speelgoeddeelkist (Speel en Deel Goed)

Een idee uit de KinderDenkTank, bedacht door Zoë (7) en Lana (9), is opgepakt als pilotproject: een kist in de openbare ruimte met gedeeld, tweedehands speelgoed zoals springtouwen, ballen, skates en hoelahoeps. Kinderen kunnen hiermee samen spelen en het na gebruik terugleggen. De dorpsmakelaar begeleidt het traject van idee tot realisatie, met aandacht voor draagvlak, duurzaamheid en samenwerking.

De kist wordt gebouwd door een lokale werkplaats voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (Reinier van Arkel). Buurtkinderen en ouders vormen een beheergroep en zorgen samen voor onderhoud en toezicht. De gemeente zorgt voor de plaatsing van de kist en sluit een samenwerkingsovereenkomst met de beheergroep af. De kist werkt op basis van vertrouwen. De officiële opening vindt medio juli 2025 plaats. Dit initiatief stimuleert sociale cohesie, inclusie, eigenaarschap en hergebruik. Bij een mogelijk succes kunnen er meer speelgoedkisten in Vught komen, inclusief een samenwerking met een kringloopwinkel voor de aanlevering van speelgoed. Na 3 maanden (medio oktober) vindt een eerste evaluatie plaats.

Geluidswal Helvoirt

De begroeiing op de geluidswal langs het spoor in Helvoirt slaat al jaren slecht aan. Bewoners (verenigd in de werkgroep Geluidswal Helvoirt) ervaren dit als een doorn in het oog en worden voor hun gevoel al jaren van het kastje naar de muur gestuurd. De dorpsmakelaar bemiddelde hierin met bewoners en de gemeente. Dit leidde tot een concreet bewonersinitiatief: de herbepanting van de wal met extra klimop (*Hedera hibernica*), uitgevoerd door vrijwilligers. De gemeente levert o.a. de planten, bodemverbeteraar en ondersteuning waar nodig. De uitvoering gebeurt door de werkgroep Geluidswal Helvoirt samen met buurtbewoners. De uitvoering van dit initiatief wordt – in verband met de werkbezetting van de dorpsmakelaar – opgepakt na de oplevering van de Speelgoeddeelkist. De plantdag vindt daarom naar verwachting plaats in het derde kwartaal van 2025. Daarna volgt een evaluatie.

Legeskosten vergroening privéparkeerplaats

Een inwoner wilde zijn privéparkeerplaats vergroenen als bijdrage aan een duurzamere, groene straat. Dit omdat er weinig parkeerdruk in de straat is en hij zelf geen auto heeft. In plaats van het

initiatief gewoon uit te voeren, klopte hij netjes aan bij de gemeente met de vraag wat er mogelijk was. Hij betaalde €180 aan legeskosten voor een voorbeoordeling en kreeg uiteindelijk te horen dat het niet mocht.

Hoewel de gemeente formeel correct heeft gehandeld, had deze vraag niet in de gebruikelijke vergunningsprocedure terecht hoeven komen. De dorpsmakelaar is hierover intern diverse gesprekken aangegaan. Om dit soort situaties in de toekomst te voorkomen, is afgesproken om vergelijkbare aanvragen eerst inhoudelijk te bekijken en – indien passend – door te geleiden naar de dorpsmakelaar. Zo kan onnodige belasting van inwoners én gemeentelijke procedures worden voorkomen. Ook wordt op dit moment intern verkend of in de nieuwe legestabel uitzonderingen kunnen worden opgenomen voor duurzame bewonersinitiatieven.

De gemeente kon de legeskosten niet terugvorderen aan de inwoner, maar gaf hem een bon van een lokale groenondernemer. De inwoner was erg te spreken over de inzet van de dorpsmakelaar.

Eerste conclusies

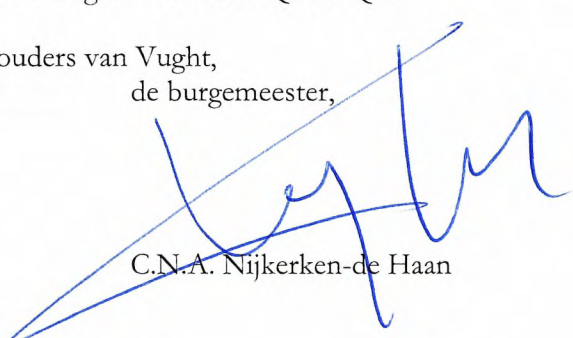
De dorpsmakelaar is zichtbaar en benaderbaar – een vertrouwd aanspreekpunt dat door inwoners wordt gewaardeerd. De rol biedt ruimte voor maatwerk, het leggen van verbindingen en het vroegtijdig signaleren van knelpunten. De thematiek is breed en raakt meerdere gemeentelijke beleidsterreinen, waardoor goede afstemming onmisbaar is. Er wordt gepionierd: structuur, communicatie en processen ontwikkelen zich stap voor stap. Dankzij de focus op nabijheid en netwerkvorming weten steeds meer inwoners de dorpsmakelaar te vinden.

Vervolg

De dorpsmakelaar blijft tot eind 2025 actief met tijdelijke ondersteuning. In het eerste kwartaal van 2026 volgt een voorstel voor de functie. Deze termijn is iets later dan eerder beoogd, om voldoende tijd te nemen voor een goed onderbouwd advies. In de kadernota 2025 is reeds budget gereserveerd voor voortzetting in 2026 voor Q1 en Q2.

Burgemeester en wethouders van Vught,
de secretaris,


W.F.F. Keijzers


C.N.A. Nijkerken-de Haan

Bijlage(n):

1. Strategisch communicatieframe
2. Keuzekader dorpsmakelaar

Strategisch Communicatie Frame

Dorpsmakelaar gemeente Vught

April 2025

Interne situatie

De rol van Dorpsmakelaar is nieuw binnen de gemeente Vught. Dit betekent niet alleen dat de inwoners en organisaties van de gemeente hiermee bekend moeten raken, maar collega's intern net zo goed. Vooral omdat de Dorpsmakelaar dwars door de gemeentelijke organisatie heen werkt en met veel collega's in contact zal zijn om vragen van inwoners en organisaties te kunnen beantwoorden.

Externe situatie

Omdat de rol van Dorpsmakelaar nieuw is, is deze op dit moment nog grotendeels onbekend bij Vughtse inwoners en organisaties. In het eerste kwartaal van het jaar heeft de Dorpsmakelaar haar gezicht al op veel verschillende plekken laten zien en diverse contacten gelegd. In de communicatiemiddelen van de gemeente is aandacht besteed aan de introductie van de Dorpsmakelaar.

Stakeholders

- medewerkers gemeente Vught;
- college van B en W;
- gemeenteraad;
- inwoners gemeente Vught;
- organisaties in de gemeente;
- pers.

Visie

De Dorpsmakelaar brengt mensen en organisaties samen, helpt inwoners en maakt het contact met de gemeente (nog) makkelijker. De Dorpsmakelaar zorgt ook voor een goede samenwerking tussen de gemeente, organisaties en inwoners van Vught.

Ambitie

De ambitie is om zoveel mogelijk collega's, inwoners en organisaties bekend te maken met het feit dat er een Dorpsmakelaar is en waarvoor mensen bij de Dorpsmakelaar terecht kunnen. Dit kan leiden tot een efficiëntere organisatie en een grotere klanttevredenheid. Om dit te ondersteunen besteden we in de communicatie aandacht aan de Dorpsmakelaar. Dit doen we passend binnen de hoeveelheid aan projecten en diensten die de gemeente aanbiedt.

Aanpak

Om de Dorpsmakelaar onder de aandacht te brengen zetten we een mix aan communicatiemiddelen in. Vooralsnog is dat de volgende combinatie:

- pagina op vught.nl;
- vermelding op wijinvught.nl;
- introductieartikel in Brabants Dagblad en het Klaverblad;
- diverse interviews (o.a. Novo3 en 't Pomphuiske);
- stopper op de gemeentepagina's in Het Klaverblad (indien ruimte);
- flyer;
- artikeltjes op gemeentepagina's;
- nieuwsberichten op vught.nl (bij nieuwswaardige feiten);
- posts via de gemeentelijke social mediakanalen;
- visitekaartjes;
- kennisartikel op de Hub;
- optie: standaardsheet in de corporate PowerPointpresentatie;
- optie: vermelden in de (digitale) gemeentegids;
- optie: aansluiten bij evenementen (kraam).

Resources

Benodigde resources zijn vooral menskracht om dit strategisch communicatie frame uit te kunnen voeren. Daaraan gekoppeld is budget nodig om communicatiemiddelen te kunnen realiseren. Dit geldt niet zozeer voor corporate middelen (website, social media en gemeentepagina's), maar vooral voor specifieke middelen zoals flyers, visitekaartjes, deelname aan evenementen, etc.

Accountability

De lijnen zijn kort. Elke maand is er een overleg tussen de Dorpsmakelaar en het cluster Communicatie om de voortgang en de resultaten te bespreken. Indien nodig is er tussendoor contact om dingen af te stemmen, op te pakken en uit te voeren.

Keuzekader en urenverdeling Dorpsmakelaar 2025

De dorpsmakelaar is nieuw in 2025 en wordt door 1 persoon ingevuld. Daarom is het essentieel om te kiezen wat wél en wat niet wordt opgepakt. De behoefte aan structuur is groot. Dit document bevat een keuzekader, prioriteitenlijst en een urenverdeling op basis van een 36-urige werkweek.

Urenverdeling (36 uur per week)

Activiteit	Uren per week	Toelichting
Aanvragen oppakken & afwikkelen	10 uur	Eerste prioriteit. Denk aan ontvangst, verwerking, opvolging, registratie.
Initiatieven begeleiden	6 uur	Complexer en langduriger proces dan aanvragen.
Inloophmomenten & bijwerken	6 uur	Inclusief voorbereiding, opvolging en ruimte om kleine zaken bij te werken.
Netwerken en verbinding leggen	7 uur	Bijv. met dorpsraden, partners, inwonersbijeenkomsten. Zie besliswijzer onderaan.
Signaleringen oppakken	1 uur	Interne signaleringen, bijv. Over niet-goedlopende processen, oppakken
Overig (zoals teamoverleg, communicatie, etc)	6 uur	Alle werkzaamheden die buiten het bovenstaande vallen, zoals teamoverleg, nieuws en social media checken, overleg met communicatie, etc.

Keuzekader (waar ligt de prioriteit?)

Het keuzekader helpt bij het praktisch toepassen van prioriteren voor de Dorpsmakelaar, uitgaande dat er 1 Dorpsmakelaar is voor 36 uur en er veel werk binnenkomt. Er is een maximum aan hoeveel tegelijk kan worden opgepakt. Alles wat niet meteen past, komt op een transparante wachtlijst.

Er moet een wachtlijst aangelegd worden, waarin staat wat voor type melding het is (urgente klacht, initiatief, minder urgente klacht of signalering) en dan op volgorde van binnenkomst en prioriteit. Daardoor zie je meteen in welke volgorde dat een aanvraag opgepakt moet worden.

Type melding	Voorwaarden	Rol dorpsmakelaar	Prioriteit	Opmerkingen
Elke nieuwe aanvraag	Ontvangstbevestiging	Ontvangstbevestiging (goede communicatie)	1	Altijd binnen 2 werkdagen ontvangstbevestiging aanvragen sturen. Hierin aangeven wanneer je verwacht inhoudelijk te reageren. Dit is afhankelijk van de prioriteit van de aanvraag op basis van dit keuzekader.
Aanvragen – vragen	Altijd meteen oppakken (zelf beantwoorden bij simpele vraag, doorsturen naar collega of organisatie als het daar hoort of afwijzen als het niet bij ons hoort	Binnen 5 werkdagen reactie wat er met de vraag gebeurt. Daarmee ronden we de aanvraag af.	1	Kort oppakken of doorzetten, eventueel eindcheck (afhankelijk naar wie je doorverwijst)
Aanvragen – ideeën	Altijd meteen doorsturen naar collega of organisatie als het daar hoort of afwijzen als het niet bij ons hoort	Binnen 5 werkdagen reactie wat er met de vraag over het idee gebeurt. Daarmee ronden we de aanvraag af.	1	Doorzetten, eventueel eindcheck (afhankelijk naar wie je doorverwijst)
Aanvragen – Urgente klachten die bij de Dorpsmakelaar horen PRIORITEIT 1 Maximaal 3 klachten tegelijk	Een urgente klacht voor een dorpsmakelaar is een signaal uit de gemeenschap dat snel aandacht vraagt omdat het bijvoorbeeld zorgt voor onveiligheid, uitsluiting of grote ergernis. De inwoner heeft al contact gehad of gezocht met de gemeente, maar komt er niet in uit.	Bemiddelen tot het is ‘opgelost’	1	Alleen als het van de gemeente is en we hier een rol in kunnen hebben. Bij meer dan 3 klachten tegelijk, bespreken met de manager of het op de wachtlijst kan of dat een andere collega het moet oppakken ivm urgentie

	Het hoeft niet direct opgelost te zijn, maar het is wél belangrijk dat de dorpsmakelaar het snel oppakt, onderzoekt en de juiste mensen of partijen erbij betrekt om tot een oplossing te komen.			
Aanvragen – Initiatief Maximaal 2 initiatieven tegelijk	Idee met maatschappelijk doel, getoetst aan de voorwaarden voor de initiatieven die de Dorpsmakelaar kan oppakken	Complete begeleiding en ondersteuning uitvoering hierin	2	Getoetst aan de voorwaarden en als er ruimte is om dit op te pakken
Aanvragen – Minder urgente klachten die bij de Dorpsmakelaar horen PRIORITEIT 2 Maximaal 3 klachten tegelijk	Een minder urgente klacht is een signaal van een inwoner of groep dat geen directe actie vereist, maar wel aandacht verdient omdat het invloed heeft op de leefbaarheid, betrokkenheid of tevredenheid in het dorp. De inwoner heeft al contact gehad of gezocht met de gemeente, maar komt er niet in uit en schakelt daarom de Dorpsmakelaar in	Bemiddelen tot het is ‘opgelost’	3	Alleen als het van de gemeente is en we hier een rol in hebben, omdat inwoner bijv. vastloopt bij de gemeente De prio 1 klachten hebben voorrang. Indien ruimte dan ook de minder urgente klachten oppakken, tot een max van 3. Daarna op wachtlijst.
Signaleringen Prioriteit 1	Urgente signaleringen voor de organisatie oppakken als er in	Aanjagen en overdragen	4	Bijv. Aanpassen legestabel (geen legeskosten voor

Maximaal 2 tegelijk	het interne werkproces bij de gemeente iets niet goed loopt of veranderd moet worden			duurzame initiatieven)
Netwerkvraag Maximaal 2 bijeenkomsten per week	Vraag van gemeente of Vughtse organisatie om aan te sluiten bij een gebeurtenis (bijv. inwonersbijeenkomst)	Signaleren of verbinden en eventueel nieuwe aanvragen ophalen	5	Alleen als passend en bij voldoende ruimte in agenda (zie beslisboom)
Signaleringen Prioriteit 2 Maximaal 2 tegelijk	Minder urgente signaleringen voor de organisatie oppakken als er in het interne werkproces bij de gemeente iets niet goed loopt of veranderd moet worden	Aanjagen en overdragen	6	Bijv. algehele klachten over opzet bewonersbijeenkomsten of communicatie vanuit de gemeente Signaleringen met prio 1 hebben voorrang op deze. Maximaal 2 tegelijk oppakken, anders op de wachtlijst
Werkvoorraad initiatieven en klachten	Werkvoorraad van initiatieven en klachten, die niet meteen opgepakt kunnen worden, omdat ze geen prioriteit hebben of omdat de werkvoorraad al vol zit Lijst maken op volgorde van prioriteit en binnenkomst om te beslissen wat als eerste wordt opgepakt	Oppakken zodra er ruimte of tijd is (prioriteit van deze aanvraag kan in dit schema omhoog gaan, omdat er ruimte is in de agenda of omdat een aanvraag is afgehandeld waardoor een aanvraag in behandeling kan worden genomen.	7	De werkvoorraad wordt als prio 7 gebruikt als er nog steeds ruimte is in de agenda voor de Dorpsmakelaar om zaken op te pakken (kortom: prio 1-6 vullen de werkagenda niet genoeg, dan dit oppakken)

Beslisboom

Zie ook stroomdiagram in het document 'stappenplan nieuwe melding'.

1. Aanvraag komt binnen

De dorpsmakelaar ontvangt een verzoek van een inwoner of groep inwoners. De Dorpsmakelaar stuurt een ontvangstbevestiging terug en geeft hierin meteen aan binnen welke termijn wordt verwacht de aanvraag in behandeling te nemen.

2. Wat voor type aanvraag is het?

Een aanvraag kan één of meerdere van de volgende zijn:

- Vraag
- Klacht
- Idee
- Initiatief

> VRAAG

2.1. Kunnen wij dit als dorpsmakelaar oplossen?

- Ja, zelf
- Ja, via een collega
- Ja, via een andere organisatie
- Nee, het hoort niet bij de gemeente

2.2. Actie:

- Indien ja: zelf oppakken bij een kleine vraag die we zelf kunnen beantwoorden en anders doorverwijzen naar juiste collega of organisatie, met verzoek tot oppakken
- Eindcontrole bij doorverwijzing: check na 4 weken of het is opgepakt (intern afspreken of de eindcheck via collega gaat over via de aanvrager. Per team verschillend)
- Indien nee: afwijzen

Let op: de aanvrager krijgt binnen 5 werkdagen een inhoudelijke reactie van de Dorpsmakelaar waarin staat wat er met de vraag gebeurt (naar wie heeft de Dorpsmakelaar doorverwezen en van wie kan de aanvrager dus een reactie verwachten)

> KLACHT

2.3. Waar is de klacht op gebaseerd?

- Ligt het binnen de gemeente / onze organisatie?
- Ligt het bij een andere organisatie in Vught?
- Het is geen klacht voor de gemeente

2.4. Actie:

Is het inderdaad een klacht, waarbij de Dorpsmakelaar als bemiddelaar moet optreden?

- De klacht heeft prioriteit 1 en wordt meteen opgepakt of zodra er ruimte is binnen het keuzekader:
 - Binnen de gemeente: Dorpsmakelaar 'adopteert' de klacht en neemt de bemiddelende rol. Dorpsmakelaar is verantwoordelijk voor de klacht totdat de bemiddeling klaar is
 - Bij een andere organisatie: is het een partner van de gemeente? Zo ja, Dorpsmakelaar legt contact met de organisatie en bemiddelt net als bij klachten binnen de gemeente.
- De klacht heeft prioriteit 2 en wordt opgepakt zodra het binnen het keuzekader past. Indien ja, dan op dezelfde manier behandelen als klacht prioriteit 1.
- Indien de klacht geen klacht is of bij de gemeente hoort, dan afwijzen binnen 5 werkdagen of meteen bij ontvangstbevestiging

> IDEE

2.5. Waar hoort het idee thuis?

- Bij de gemeente
- Bij een andere organisatie

2.6. Actie:

- Is het echt een idee? Doorzetten naar juiste collega met verzoek tot oppakken
- Is het toch een initiatief? Dan oppakken als initiatief (zie INITIATIEF).
- Eindcontrole: check bij aanvrager na 4 weken of via collega (afhankelijk van interne afspraak)

Let op: de aanvrager krijgt binnen 5 werkdagen een inhoudelijke reactie van de Dorpsmakelaar waarin staat wat er met het idee gebeurt (naar wie heeft de Dorpsmakelaar doorverwezen en van wie kan de aanvrager dus een reactie verwachten)

> INITIATIEF

2.7. Toetsing op inhoudelijke voorwaarden

Ga in gesprek met de initiatiefnemer(s) en beoordeel het idee op de volgende punten:

- Er is draagvlak in de buurt of gemeenschap
- Er wordt samenwerking gezocht met andere bewoners, organisaties of de gemeente
- Het initiatief is openbaar toegankelijk
- Het draagt bij aan leefbaarheid, duurzaamheid, sociale cohesie of inclusie

- Het heeft geen commerciële insteek
- De begroting is realistisch en passend
- Het initiatief is uitvoerbaar binnen 3 maanden
- Het eigenaarschap ligt bij de initiatiefnemer(s)

2.8. Actie:

- Voldoet het aan voorwaarden en is er ruimte in de agenda (maximaal 2 initiatieven tegelijk)? Dorpsmakelaar pakt initiatief met initiatiefnemers op
- Dorpsmakelaar zoekt samenwerking met collega's op en stemt met wethouder af
- Dorpsmakelaar is verantwoordelijk voor procesbegeleiding initiatief (van begin tot realisatie)

Netwerken; wanneer wel en wanneer niet?

Maximaal 2 netwerkbijeenkomsten en maximaal 7 uur per week aan bijeenkomsten (incl. reistijd). Komt er meer aanbod? Maak dan keuzes aan de hand van onderstaande prioriteiten.

Prioriteit	Kenmerken	Actie
1. Strategisch en gevoelig	Onrust, politiek gevoelig, grote impact	Altijd overwegen, evt. andere taken verschuiven
2. Kansrijk voor verbinding	Veel actieve inwoners/netwerk, nieuw contact	Altijd overwegen, tenzij de agenda al vol zit met prioriteit 1.
3. Informatief/symbolisch	Openingen, afsluitingen, relatieonderhoud	Alleen als er ruimte is in de planning
Niet gaan	Buiten scope, herhaling of geen tijd in de agenda	Als de agenda al vol zit met prioriteit 1, 2 en/of 3. Afwegen of iemand anders gaat