

# **Evaluatie gemeentelijke Wijkposten**

*Meer dan een loket?*

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b><u>Samenvatting en conclusies</u></b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b><u>Onderzoeksoopdracht en probleemstelling</u></b>	<b>5</b>
2.1	Opdrachtbeschrijving	5
2.2	Wat zijn wijkposten?	5
2.3	Probleemstelling	6
<b>3</b>	<b><u>Aard en omvang gebruik als laagdrempelige voorziening</u></b>	<b>8</b>
3.1	Bezoekersaantallen	8
3.2	Aard van de dienstverlening	11
<b>4</b>	<b><u>Bijdrage aan leefbaarheid en veiligheid, meer dan een loket?</u></b>	<b>14</b>
4.1	Leveren de wijkposten een bijdrage aan de leefbaarheid in de wijk?	14
4.2	Is de wijkpost een werkplek voor wijkfunctionarissen geworden?	16
4.3	Kansen en mogelijkheden voor de toekomst, aangegeven in interviews	17
<b>5</b>	<b><u>Doorstroming medewerkers naar regulier werk</u></b>	<b>19</b>

# 1 Samenvatting en conclusies

In opdracht van de afdeling Wijkmanagement (Directie Wijk en Stad) zijn de vijf Nijmeegse wijkposten in Oud West, Willemskwartier, Hatert, Waterkwartier en Neerbosch-Oost (opnieuw) aan een evaluatie onderworpen. Dit gebeurde al in 2001 en 2003. Wijkposten zijn bedoeld als laagdrempelige voorzieningen waar bewoners, gemeente en uitvoerende instanties als Politie, Maatschappelijk Werk en woningbouwverenigingen samenkomen. Directe aanleiding voor deze evaluatieopdracht is de wens om tot een meer structurele keuze voor wat betreft de toekomst te komen. Om de hierna genoemde onderzoeksvragen te beantwoorden zijn gegevens uit het eigen registratiesysteem van de wijkposten geanalyseerd en zijn interviews gehouden met wijkfunctionarissen, met bewonersorganisaties en met gemeentelijke wijkmanagers. Maar eerst kijken we nog even terug naar de conclusie van eerdere evaluaties door O&S.

## ***Conclusie evaluaties 2001 en 2003***

Zowel in 2003 als in 2001 is geconstateerd dat het gebruik van de posten door de bewoners gering was en dat wijkfunctionarissen voor hun onderlinge samenwerking en hun contacten met bewoners niet afhankelijk waren van de wijkposten. Alleen de netwerkers van de Politie kregen door de wijkposten wel eens contact met bewoners. Bij gemiddelden van nog geen 2 bezoekers, 3 bezoeken en 3 acties per dag moet bedacht worden dat er doorgaans twee medewerkers in de wijkpost aanwezig zijn. De wijkpostmedewerkers geven zelf aan tevreden zijn over de aard van de werkzaamheden en de werkdruk. De betekenis van de wijkposten voor de wijkfunctionarissen in verband met hun contacten met bewoners was door de bank genomen gering. Participantenoverleggen waren voor sommige wijkfunctionarissen nuttig voor wat hun contacten met andere wijkfunctionarissen, maar voor anderen waren ze dat minder. De conclusie was dan ook dat er in de periode 2001-2003 geen groei heeft plaatsgevonden in de realisering van de doelen die de wijkposten nastreven. Hoe heeft de situatie zich nadien ontwikkeld?

## ***Wat is de aard en omvang van het huidige gebruik van de Nijmeegse wijkposten als laagdrempelige voorziening?***

Het aantal bezoekers is aanzienlijk toegenomen sinds 2003; meer dan verdubbeld. Maar met een gemiddeld aantal bezoekers per dag van 4,6 is er nog altijd ruimte voor groei. Jongeren maken weinig tot geen gebruik van de wijkposten. Het aandeel 40 tot 65-jarigen en 65 plussers is daarentegen hoog. En het zijn vooral cliënten van allochtone afkomst. Zo'n 72% is allochtoon, vooral van Marokkaanse afkomst.

Uit het toegenomen gebruik leiden we af dat de betekenis van de wijkposten als laagdrempelige voorzieningen is toegenomen. Bewoners kunnen hier met betrekking tot zaken die hun wijk betreffen hun vragen stellen, informatie inwinnen, klachten melden, en met nieuwe ideeën komen. Wel met de aantekening dat het vooral om zaken persoonlijke zaken gaat; om problematiek van individuele huishoudens.

De wijkposten bieden hun klanten vooral dienstverlening en informatieverstrekking. Dienstverlening vooral op het gebied van werk en inkomen, denk aan hulp bij brieven over belastingen, uitkeringen, toeslagen en kwijtscheldingen. Informatie wordt vooral

gegeven over welzijnszaken, de eigen woning en de woonomgeving. Bijvoorbeeld over de werking van bepaalde regelingen. Betrokken instanties zijn met name de Belastingdienst, gemeentebelastingen en dienst Sociale Zaken. Ook het verstrekken van energiepakketten en het nieuwe toeslagenstelsel (in het bijzonder de zorgtoeslag) zijn belangrijke issues voor de wijkposten in 2005.

***Leveren de wijkposten een bijdrage aan het verbeteren van de leefbaarheid en veiligheid in de wijk? In welke mate is de wijkpost een werkplek voor de in de wijk werkzame functionarissen geworden en wordt hun samenwerking, waar nodig, er door bevorderd?***

Het algemene beeld dat is ontstaan uit de interviews is dat de wijkposten zeker functioneren als laagdrempelige voorzieningen, maar met nog altijd een relatief beperkt gebruik, en met een voor wijkprofessionals nauwelijks zichtbare betekenis voor de leefbaarheid in de wijk. Wel is er een specifieke, belangrijke meerwaarde voor individuele huishoudens, in het bijzonder voor allochtonen. En in die zin zijn de posten meer dan een loket.

Dit leidt tot de veronderstelling dat de wijkposten waarschijnlijk op een indirecte manier bijdragen aan leefbaarheid en veiligheid op wijkniveau door concreet aan individuele gevallen te werken. Met moeilijk zichtbare resultaten, met soms vaak effecten op enige termijn. Het grote bereik bij allochtonen is daarbij zeker vermeldenswaardig.

Net als uit eerdere evaluaties is gebleken hebben de wijkposten nauwelijks een functie als werkplek voor medewerkers van corporaties, NIM, Tandem et cetera. De nodige onderlinge contacten van deze partijen zijn overigens wel verzekerd, in diverse vormen van wijkoverleg.

***In hoeverre zijn in de periode 2004-2005 ID-medewerkers bij de wijkposten doorgestroomd naar regulier werk?***

Momenteel zijn 11 personen als medewerker van de wijkposten in dienst bij de Stichting Wijkwerk. De uitstroom naar regulier werk is met 3 personen in een periode van 8 jaar beperkt gebleven. Het merendeel van de vertrekkende medewerkers gaat naar een andere ID-baan.

***Kansen en mogelijkheden voor de toekomst, aangegeven in interviews***

Uit de interviews is een aantal aanknopingspunten voor de toekomst naar voren gekomen. Hiernaar is overigens niet expliciet gevraagd, maar vanwege de mogelijke relevantie voor de opdrachtgever worden ze hier vermeld. Kansen voor de toekomst zitten volgens de gesprekspartners vooral in het al vermelde goede bereik van Nijmegenaren van allochtone afkomst, het aanhalen van banden met bestaande wijkoverleggen en netwerken in de wijk, het verruimen van de werkzaamheden van de wijkposten, liefst in samenspraak met de gemeentelijke wijkmanagers en inhakend op voorgenomen decentralisaties van bijvoorbeeld NIM of Stichting Maat, en ten slotte in het verbeteren van de zichtbaarheid en uitstraling van de huisvesting.

## 2 Onderzoeksopdracht en probleemstelling

### 2.1 Opdrachtbeschrijving

In opdracht van de afdeling Wijkmanagement (Directie Wijk en Stad) zijn de vijf gemeentelijke wijkposten opnieuw aan een evaluatie onderworpen. Dit gebeurde al in 2001 en 2003. Na de Evaluatie 2003 is telkens op jaarbasis besloten of de wijkposten werden gecontinueerd. Ook voor 2006 is de financiering geregeld (flexibel wijkbudget).

Directe aanleiding voor deze evaluatieopdracht is de wens om tot een meer structurele keuze voor wat betreft de toekomst te komen. Dit hangt samen met de gemeenteraadsverkiezingen van maart 2006 en de daarmee samenhangende vorming van een nieuw stadsbestuur. Mocht besloten worden tot continuering van de wijkposten dan is het mogelijk om financiële dekking in het begrotingsprogramma 2007 op te nemen voor bijvoorbeeld een tijdsperiode van vier jaren. De onderzoeksresultaten kunnen ook bijdragen aan het bepalen van de inhoudelijke koers van deze voorzieningen.

Voordat we ingaan op de onderzoeksvragen wordt eerst kort aangegeven waar we over praten, wat zijn nu precies wijkposten?

### 2.2 Wat zijn wijkposten?

De gemeente Nijmegen streeft er naar de gemeente en haar beleid dichter bij de inwoners van de stad te brengen. Een instrument hiervoor zijn de vanaf 1998 in 5 wijken geopende wijkposten:

1. Oud West, wijkcentrum Titus Brandsma, Tweede Oude Heselaan 386;
2. Willemskwartier en Goffertwijken, Willemsweg 211;
3. Hatert, wijkcentrum Hatert, Couwenbergstraat 22;
4. Waterkwartier, Waterstraat 146 en
5. Neerbosch-Oost, wijkcentrum Notenhout, Symfoniestraat 204.

#### ***Doelstellingen wijkposten***

De wijkposten zijn onder gemeentelijke regie opgezet en organisatorisch ondergebracht bij de Directie Wijk en Stad. De doelstellingen van de wijkposten zijn:

1. Een laagdrempelige voorziening creëren waar bewoners met betrekking tot zaken die hun wijk betreffen hun vragen kunnen stellen, informatie kunnen inwinnen, klachten kunnen melden, met nieuwe ideeën kunnen komen.
2. Voor nieuwe initiatieven van bewoners voor een bepaalde tijd (gedurende de start) faciliteiten beschikbaar stellen, zoals vergaderruimte, kopieermogelijkheden, etc.
3. Een bijdrage leveren aan het verbeteren van de leefbaarheid en veiligheid in de wijk.
4. Een plek inrichten van waaruit de in de wijk werkende professionals kunnen werken aan wijkgerichte activiteiten en elkaar kunnen ontmoeten. Belangrijke partners zijn bijvoorbeeld Politie(netwerker), Tandem, NIM, milieutoezicht, wijkbeheerder en SWON.

Ook is er een nevendoelstelling:

5. De wijkpostmedewerkers zijn geworven via de Stichting Wijkwerk en hebben een dienstverband binnen de regeling in- en doorstroom (van het Centrum voor Werk en Inkomen). Daarmee heeft het wijkpostenproject tevens het doel een bijdrage te leveren aan de uitstroom naar werk.

Verondersteld wordt dat de wijkposten voor bewoners een gemakkelijk toegankelijk loket zijn, waar ze met hun vragen en klachten over de leefbaarheid in de wijk terecht kunnen. Vervolgens wordt door de wijkposten samen met de bewoners naar een oplossing voor het aangedragen probleem gezocht. Bovendien is verondersteld dat de in de wijk werkzame functionarissen meer aan de leefbaarheid in de wijk bijdragen als ze vanuit de wijkpost werken dan vanuit hun buiten de wijk gehuisveste organisatie. Bij de start waren dan ook diverse organisaties betrokken als participant, onder meer Politie, NIM (maatschappelijke werk) en woningbouwverenigingen. In zogenaamde participatieoverleggen bespraken deze wijkfunctionarissen leefbaarheidsproblemen in de wijk, onderling, met gemeenteambtenaren en met medewerkers van de wijkposten.

In dit alles speelt mee, dat de wijkposten meer willen zijn dan alleen maar een loket. Men wil bewoners actief helpen bij hun leefbaarheidsproblemen in de wijk. Hiervoor is de wijkpost ingericht als een informatiecentrum en is personeel aangenomen. En in dit kader wordt er met de wijkposten ook naar gestreefd aan de in de wijk werkzame functionarissen een werkplek en/of een onderlinge ontmoetingmogelijkheid te bieden. Voor de bewoners heeft dit als voordeel, dat men gemakkelijker met de betreffende functionarissen in contact komt. Daardoor komen de laatst genoemden beter te weten waar het bij een vraag of probleem van de wijkbewoner om gaat en raken ze bovendien op deze manier meer betrokken bij het probleem.

## 2.3 Probleemstelling

Op basis van de voor de wijkposten geformuleerde doelstellingen zijn vier onderzoeksvragen geformuleerd. Daarbij is een vervolg gegeven aan de evaluaties uit 2001 en 2003.

### ***Onderzoeksvragen 2006 en operationalisering***

Omdat de oorspronkelijke doelstellingen van de wijkposten nog overeind staan, en we de vergelijkbaarheid met evaluatieresultaten uit 2001 en 2003 belangrijk vinden, sluiten de onderzoeksvragen sterk aan bij de geformuleerde doelstellingen:

<b>1. Wat is de aard en omvang van het huidige gebruik van de Nijmeegse wijkposten als laagdrempelige voorziening? ---&gt; Hoofdstuk 3</b>
--

Hoeveel wijkbewoners (klanten) maken gebruik van de wijkposten?

Van welke diensten van de wijkpost wordt door de bewoners gebruik gemaakt?

<b>2. Leveren de wijkposten een bijdrage aan het verbeteren van de leefbaarheid en veiligheid in de wijk? ---&gt; Hoofdstuk 4</b>
---

Zijn er concrete resultaten qua leefbaarheid en veiligheid behaald? Heeft de aanwezigheid van een wijkpost betekenis voor de betrokkenheid in de wijk?

**3. In welke mate is de wijkpost een werkplek voor de in de wijk werkzame functionarissen geworden en wordt hun samenwerking, waar nodig, er door bevorderd? ---> Hoofdstuk 4**

Zijn de wijkposten een werkplek geworden voor wijkfunctionarissen?  
Is de samenwerking tussen de betreffende wijkfunctionarissen bij het verhelpen van wijkproblemen bevorderd door werkplek, aanwezigheid in de wijkpost of participantenoverleg? Ervaren zij zelf een meerwaarde?

**4. In hoeverre zijn in de periode 2004-2005 ID-medewerkers bij de wijkposten doorgestroomd naar regulier werk? ---> Hoofdstuk 5**

Hieronder is aangegeven op welke manier de genoemde vragen beantwoord zijn. De wijkposten houden sinds mei 2001 met een registratiesysteem aard en omvang van hun werkzaamheden bij. Van deze gegevens zal in deze evaluatie gebruik gemaakt worden, vooral ten behoeve van onderzoeksvraag 1 (aard en omvang gebruik) en 2 (bijdrage aan leefbaarheid). Het gaat dan onder meer om gegevens over het aantal bezoekers en het aantal dienstverlenende acties. Om achtergrondinformatie te verkrijgen, de context achter de cijfers, is een interview gehouden met een medewerkster van een van de wijkposten en zijn diverse voorbeelden ontleend aan het eerder genoemde registratiesysteem.

Om meer informatie te verkrijgen voor onderzoeksvraag 2 zijn interviews gehouden met de betreffende wijkfunctionarissen, met bewonersorganisaties en met gemeentelijke wijkmanagers. In zijn totaliteit zijn er 15 vraaggesprekken gehouden. Daarvan ging het in 7 gevallen om professionals vanuit de woningcorporaties Talis en Portaal, NIM (maatschappelijk werk) en Politie Gelderland Zuid (netwerkers). Daarnaast werd met 3 vertegenwoordigers van bewonersorganisaties gesproken. Binnen de gemeentelijke organisaties zijn 3 wijkmanagers geïnterviewd, en werd met bureau Milieutoezicht een groepsgeprek gehouden.

Over het verloop van het medewerkersbestand naar regulier werk, de 4<sup>e</sup> onderzoeksvraag, zijn gegevens opgevraagd bij de Stichting Wijkwerk (de formele werkgever) en bij de coördinator wijkposten.

### 3 Aard en omvang gebruik als laagdrempelige voorziening

Wordt voldaan aan de doelstelling een laagdrempelige voorziening te zijn? Wat is de aard en omvang van het huidige gebruik van de Nijmeegse wijkposten? Vanuit het eigen registratiesysteem van de wijkposten wordt informatie gepresenteerd over de cliënten en over de diensten die hen worden aangeboden.

#### 3.1 Bezoekersaantallen

In 2005 werden er ruim 4400 bezoekers aan de wijkposten geregistreerd. De wijkposten Willemskwartier en Goffertwijken, Neerbosch Oost en Oud West zijn het best bezocht.

*Figuur 1: Bezoekersaantallen op basis van aantal meldingen (bron: registratie wijkposten 2006).*

	wijkpost					totaal
	wijkpost Hatert	wijkpost Oud West	wijkpost Waterkwartier	Willemskwartier en Goffertwijken	wijkpost Neerbosch Oost	
2000 *	458	527	nb	330	503	1818
2001 **	557	498	nb	431	329	1815
2002	415	644	53***	468	271	1798
2003	517	731	147	540	454	2389
2004	706	871	157	838	917	3489
2005	851	1030	152	1338	1066	4437

\* op basis van telgegevens oktober - november 2000

\*\* betreft periode mei 2001 t/m april 2002

\*\*\* betreft periode mei 2002 t/m april 2003

#### **Grote relatieve toename bezoekersaantallen**

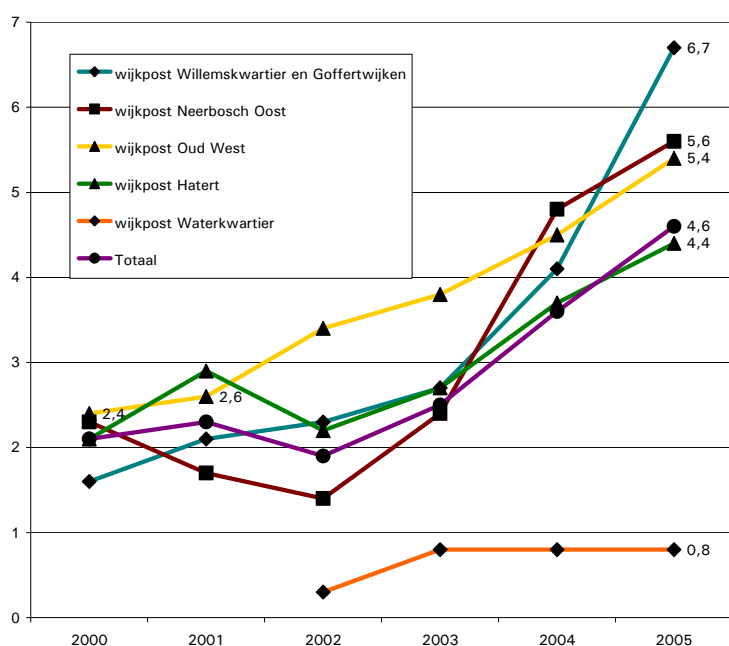
Vooraf na 2002 is het aantal bezoekers fors toegenomen. Het gaat om relatieve stijgingen van 33% in 2003, 46% in 2004 en 27% in 2005. Ten opzichte van 2000 is er een totale toename geregistreerd van 144%. Vooral de wijkposten Willemskwartier en Goffertwijken en Neerbosch Oost hebben hier aan bijgedragen. Zo steeg het aantal registraties in Willemskwartier in 2004 met 55% en in 2005 met 60%. En verdubbelde het aantal bezoekers van de wijkpost Neerbosch Oost in 2004: van 454 in 2003 naar 917 in 2004 (+ 102%).

De conclusie lijkt gerechtvaardigd dat de wijkposten bekend(er) zijn geworden bij de Nijmegenaren en het gebruik vanaf 2003 behoorlijk is toegenomen. Wel moet daarbij worden aangetekend dat de bezoekersaantallen in de eerste jaren zo laag waren, rond de 2 bezoekers gemiddeld per dag, dat al snel hoge stijgingspercentages worden bereikt.

In 2005 is het gemiddelde aantal bezoekers per dag gestegen naar 4,6. In de wijkposten Willemskwartier en Goffertwijken (gemiddeld 6,7 per dag), Neerbosch Oost (5,6) en Oud West (5,4) was het drukker dan in Hatert (4,4 bezoekers per dag). De dependance Waterkwartier laat als enige geen stijging zien met gemiddeld 0,8 bezoeker per dag in 2005.



Figuur 2: ontwikkeling gemiddeld aantal bezoekers per dag (bron: registratie wijkposten 2006, bewerking O&S).



In zijn totaliteit kennen de wijkposten iets meer mannelijke - dan vrouwelijke cliënten: zo'n 53% mannen. In Oud West ligt dit duidelijk anders. Hier is het aandeel mannen aanzienlijk hoger: ongeveer twee op de drie.

Figuur 3: aantal meldingen naar geslacht in 2005 (bron: registratie wijkposten 2006).

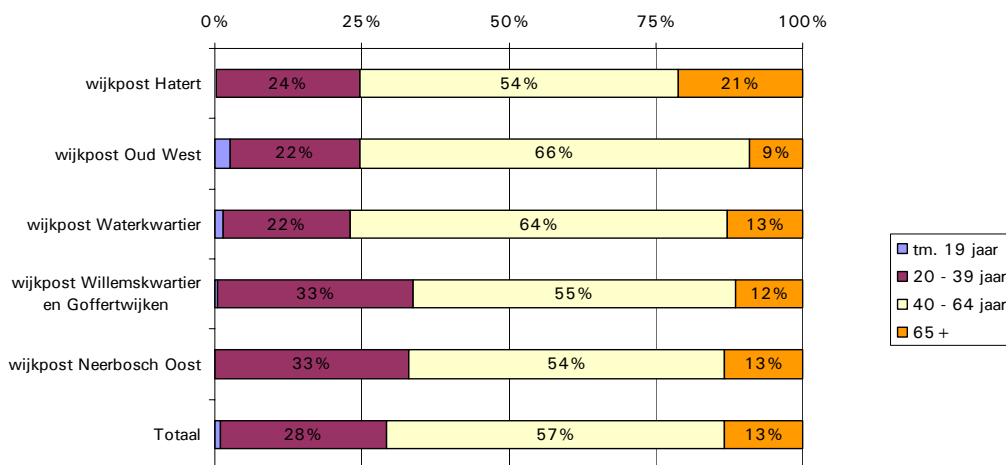
	wijkpost Hatert	wijkpost Oud West	wijkpost Waterkwartier	wijkpost Willemskwartier en Goffertwijken	wijkpost Neerbosch Oost	totaal
man	453 (53%)	624 (61%)	43 (29%)	697 (52%)	540 (51%)	2357 (53%)
vrouw	404 (47%)	406 (39%)	104 (71%)	649 (48%)	525 (49%)	2088 (47%)
totaal	857 (100%)	1030 (100%)	147 (100%)	1346 (100%)	1065 (100%)	4445 (100%)

In de wijkpost Waterkwartier is een opvallend hoog aantal vrouwen geregistreerd. Hier is het totaal van meldingen echter zo laag dat kleine verschillen grote afwijkingen in percentages kunnen opleveren.

#### ***Vooral oudere - en allochtone cliënten***

Jongeren maken weinig tot geen gebruik van de wijkposten: ongeveer 1% van de meldingen valt in de leeftijdsklasse tot 19 jaar.

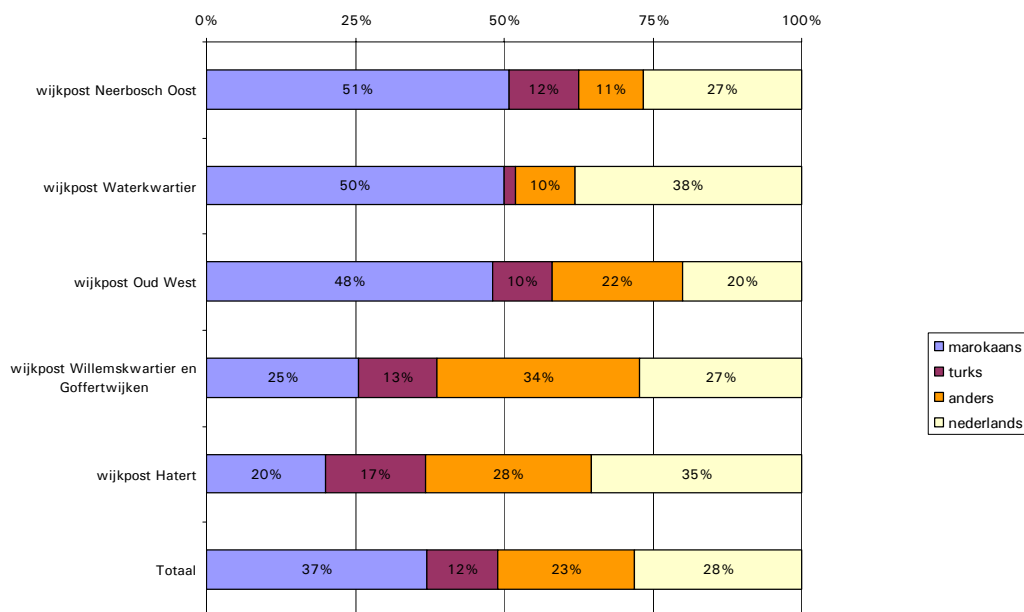
Figuur 4: aantal meldingen naar leeftijd in 2005 (bron: registratie wijkposten 2006).



Het aandeel 40 tot 64 jarigen en 65 plussers echter is opmerkelijk hoog. Hatert ontvangt met 21% een opvallend hoog aandeel 65+ ers. Willemskwartier en Neerbosch Oost zien veel mensen van tussen de 20 en de 40 jaar.

Ook voor wat betreft etnische afkomst is er een duidelijk beeld te schetsen.

Figuur 5: aantal meldingen naar etnische afkomst in 2005 (bron: registratie wijkposten 2006).



Totaal 72 % van de cliënten is van allochtone afkomst, het gaat vooral om Marokkanen. Een opmerkelijk beeld. In de grote categorie 'anders' vallen bijvoorbeeld Afrikanen en mensen uit de Balkan. Waterkwartier en Hatert hebben de grootste aandelen cliënten van autochtone afkomst.

Het hoge aandeel allochtone klanten hangt overigens ook samen met de bevolkingssamenstelling van de specifieke wijken waarin de wijkposten zijn gelegen: hier zijn allochtone bewoners relatief sterk vertegenwoordigd.

### **Conclusie bezoekersaantallen**

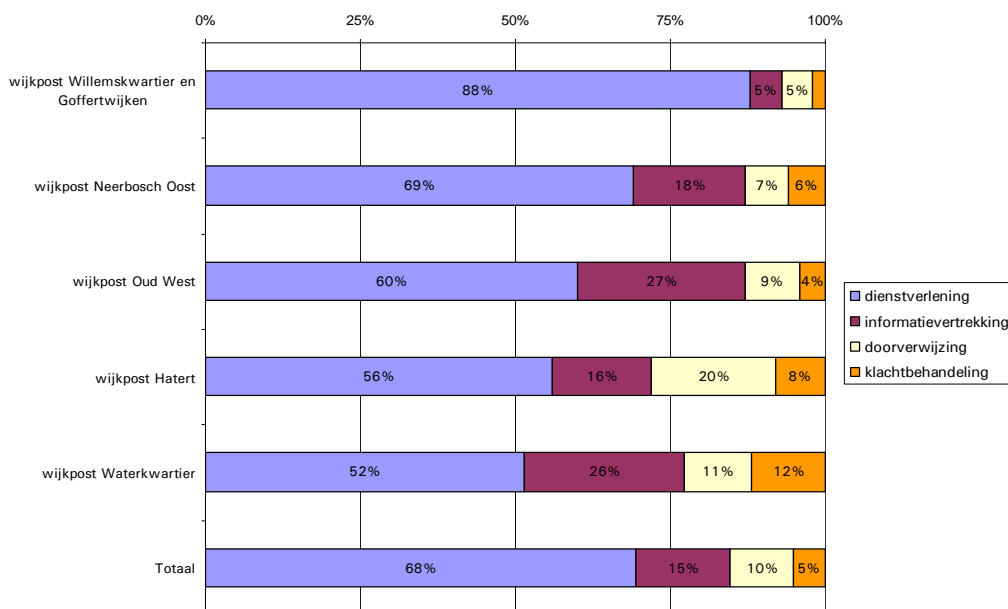
Het aantal bezoekers is aanzienlijk toegenomen sinds 2003; meer dan verdubbeld. Maar met een gemiddeld aantal bezoekers per dag van 4,6 is er nog altijd ruimte voor groei. Jongeren maken weinig tot geen gebruik van de wijkposten. Het aandeel 40 tot 60-jarigen en 65 plussers is daarentegen hoog. En het zijn vooral cliënten van allochtone afkomst. Zo'n 72% is allochtoon, vooral van Marokkaanse afkomst.

Uit het toegenomen gebruik leiden we af dat de betekenis van de wijkposten als laagdrempelige voorzieningen is toegenomen. Bewoners kunnen hier met betrekking tot zaken die hun wijk betreffen hun vragen stellen, informatie inwinnen, klachten melden, en met nieuwe ideeën komen. Wel met de aantekening dat het vooral om zaken persoonlijke zaken gaat; om problematiek van individuele huishoudens.

## **3.2 Aard van de dienstverlening**

Kerntaken van de wijkposten naar de burger toe zijn informatieverstrekking, dienstverlening, doorverwijzing en behandelen van klachten. De nadruk ligt daarbij de afgelopen vijf jaren qua werkzaamheden op dienstverlening en informatieverstrekking, daar zit het meeste werk in. In deze paragraaf, en ook in de verdere rapportage, laten we ter illustratie enige voorbeelden zien van concrete 'cases'. Deze zijn ontleend aan het registratiesysteem van de wijkposten.

*Figuur 6: kerntaken naar aantal registraties (periode mei 2001-februari 2006, bron: registratie wijkposten 2006).*



Informatieverstrekking richt zich het meest op welzijnszaken, zoals zorg, educatie of sport, en op woning, woonomgeving en administratieve woonzaken. Er wordt dan bijvoorbeeld toegelicht hoe een regeling werkt. Dienstverlening gebeurt veel op het gebied van werk en inkomen, denk aan hulp bij het beantwoorden van brieven over belastingen, uitkeringen, toeslagen en kwijtscheldingen. Doorverwijzingen (naar bepaalde instanties) worden vaak geregistreerd onder de noemer welzijn, terwijl klachtenbehandeling zich hoofdzakelijk beperkt tot woonzaken. Vaak krijgt de klant een advies mee hoe te handelen rond deze klacht.

Wijkpost Hatert hield zich de afgelopen jaren naar verhouding veel bezig met informatieverstrekking en doorverwijzing op het gebied van welzijn (educatie, cultuur, zorg, administratieve zaken). Oud West en Waterkwartier registreren ook veel welzijnszaken, voornamelijk dienstverlening en informatieverstrekking over educatie, cultuur, zorg en ook sport. Ook verwijst men veel door op het gebied van uitkeringen en belastingzaken (categorie werk en inkomen). Wijkpost Willemskwartier kende veel doorverwijzingen op het gebied van wonen (woning, woonomgeving, administratie) en behandelde naar verhouding veel klachten over werk en inkomen, met name ten aanzien van uitkeringen. Neerbosch Oost tenslotte registreerde vooral taken op het gebied van wonen: informatieverstrekking, dienstverlening en doorverwijzing over woning, woonomgeving, straatinrichting en administratieve zaken.

Uit het 'aantal meldingen per behandelende instantie' blijkt dat in 2005 de grootste categorieën zijn: belasting (denk aan kwijtschelding gemeentebelasting of waterschap), toeslagen (zorg- en woontoeslagen) en dienst Sociale Zaken (vooral doorverwijzingen naar de contactpersoon, hulp bij brieven over uitkeringen en bijzondere bijstand).

*Figuur 7: registraties naar behandelende instanties (grootste categorieën, bron: registratie wijkposten 2006).*

---

2003	Politie	vooral Hatert
	Woningverenigingen	Oud West en Willemskwartier
	Belasting	Oud West en Willemskwartier
	Bel en herstellijn	Hatert en Neerbosch Oost
	Schuldsanering	Oud West en Neerbosch Oost
	GKB	Hatert en Willemskwartier
2004	Woningverenigingen	vooral Oud West en Willemskwartier
	Dienst Sociale Zaken	vooral Willemskwartier
	Politie	allen
	Belasting	vooral Hatert en Willemskwartier
	Gemeente	vooral Willemskwartier
	Bel en herstellijn	Hatert en Neerbosch Oost
2005	Belasting	allen
	Toeslagen	allen
	Dienst Sociale Zaken	vooral Willemskwartier, Oud West en Hatert
	Energiepakketten	Willemskwartier en Oud West
	Woningverenigingen	Oud West en Willemskwartier

---

Opvallend is dat ten opzichte van 2003 en 2004 de Bel en Herstellijn in 2005 nauwelijks nog voorkomt, net als politiezaken. Het verstrekken van energiepakketten is als specifieke nieuwe taak voor de wijkposten goed herkenbaar in 2005. Ook vinden we het nieuwe stelsel van zorgtoeslag, kindertoeslag en woon/huurtoeslag terug in de top van behandelde zaken.

Voordat de conclusies rond de aard van de dienstverlening worden vermeld volgen hier eerst een aantal voorbeelden van behandelde zaken, letterlijk overgenomen uit het registratiesysteem van de posten:

**Uit het registratiesysteem wijkposten:**

**Gegevens melding**

*Algemene omschrijving:* hulp bij invullen van zorg- en toeslagformulieren. Brief van gerechtsdeurwaarder.  
*Status van afhandeling:* afspraak gemaakt met het belastingkantoor (5 oktober om 1:45 uur). Brief met betalingsvoorstel geschreven en bureau schuldhulpverlening geraadpleegd omdat het om een huurschuld gaat. Meneer moet wachten op de dagvaarding, voorkomen en vervolgens wachten op schriftelijke melding van ontruiming. Vervolgens kopie maken, bij Balans afleveren en er bij zeggen dat de kopie naar Bureau schuldhulpverlening moet. Doorverwezen naar belastingkantoor.

**Uit het registratiesysteem wijkposten:**

**Gegevens melding**

*algemene omschrijving:* schuldsanering  
*Status van afhandeling:* formulier ingevuld en advies gegeven hoe te bellen naar Balans om verlenging van vangnetregeling huursubsidie aan te vragen. Doorverwezen naar schuldhulpverlening.

**Uit het registratiesysteem wijkposten:**

**Gegevens melding**

*algemene omschrijving:* ik wil mij laten inschrijven voor woningen, hoe doe ik dat?  
*Status van afhandeling:* uitgelegd over procedure en hoe zich op te geven.

**Uit het registratiesysteem wijkposten:**

**Gegevens melding**

*algemene omschrijving:* snapt brieven niet. Gas doet het niet. Afspraak met woningbouw maken voor stucwerk. Entree, nieuwe woning zoeken.  
*Status van afhandeling:* brieven uitgelegd. Mogelijke oorzaak uitgelegd dat zij geen gas heeft. SWON gebeld, zij heeft een afspraak met de heer ... . Portaal gebeld. Op de Entreesite woningen gezocht en gereageerd.

**Conclusie aard dienstverlening**

De wijkposten bieden hun klanten vooral dienstverlening en informatieverstrekking. Dienstverlening vooral op het gebied van werk en inkomen, denk aan hulp bij brieven over belastingen, uitkeringen, toeslagen en kwijtscheldingen. Informatie wordt vooral gegeven over welzijnszaken, de eigen woning en de woonomgeving. Bijvoorbeeld over de werking van bepaalde regelingen. Betrokken instanties zijn vooral de Belastingdienst, gemeentebelastingen en dienst Sociale Zaken. Ook het verstrekken van energiepakketten en het nieuwe toeslagenstelsel (in het bijzonder de zorgtoeslag) zijn belangrijke issues voor de wijkposten in 2005.

## 4 Bijdrage aan leefbaarheid en veiligheid, meer dan een loket?

Leveren de wijkposten een bijdrage aan het verbeteren van de leefbaarheid en veiligheid in de wijk? Zijn er concrete resultaten qua leefbaarheid en veiligheid behaald? In welke mate is de wijkpost een werkplek voor de in de wijk werkzame functionarissen geworden en wordt hun samenwerking, waar nodig, er door bevorderd? Zijn de posten daardoor meer dan een loket? Om deze vragen te beantwoorden zijn interviews gehouden met bewonersorganisaties, met professionals die in het veld werken als wijkfunctionaris, met gemeentelijke wijkmanagers en met een medewerkster van de een van de wijkposten. Naast de interviewresultaten zijn hier ter illustratie enige voorbeelden toegevoegd van door wijkposten behandelde zaken, ontleend aan het registratiesysteem van de wijkposten.

### 4.1 Leveren de wijkposten een bijdrage aan de leefbaarheid in de wijk?

De geïnterviewden geven aan dat een bredere betekenis van de wijkposten qua leefbaarheid en veiligheid voor hen nauwelijks zichtbaar is. Hierop zijn overigens zeker ook enige positieve uitzonderingen genoemd, met name de Wijkpost Willemskwartier.

#### ***Laagdrempelige voorziening, maar nauwelijks zichtbare resultaten***

Op een uitzondering na kunnen de geïnterviewden geen concrete situaties benoemen waarbij de wijkpost een rol speelde in een oplossing binnen het dagelijks werk. Dit geldt voor partijen als de NIM, Tandem, woningcorporaties, milieutoezicht en politie en ook voor bewonersorganisaties. De medewerkers van de wijkposten werken naar vermogen, maar beschikken vaak over een (te) klein netwerk in de wijk. Vanuit het perspectief van de oorspronkelijke participanten hebben de wijkposten de (hoge) verwachtingen niet waar kunnen maken. Ten aanzien van wijkpost Willemskwartier is het beeld volgens een aantal geïnterviewden positiever.

Wel wordt het laagdrempelige karakter door nagenoeg alle geïnterviewden onderstreept en gewaardeerd. Hierin hebben de wijkposten de afgelopen jaren echt wat bereikt. Daarbij is het opvallend dat het vooral gaat om individuele zaken, om directe hulp aan huishoudens met problemen of vragen. Een van de medewerksters van een wijkpost verwoordde het als volgt: *"Wij zijn vaak het laatste redmiddel voor cliënten. We zijn in staat verschillende zaken weer op de rails te zetten. Het gaat om laagdrempelige hulpverlening, om persoonlijke problemen."*

Ook de bewonersorganisaties, belangrijk als vertegenwoordigers van de klanten, herkennen de specifieke loketfunctie: *"De meerwaarde zit in het geven van inlichtingen, het goede doorverwijzen, het adviseren, in de goede contacten met instanties."* Maar zij vinden de totale reikwijdte nog wat beperkt.

In een van de interviews is aangegeven dat de pure aanwezigheid van de wijkpost een betekenis heeft voor een aantal bewoners. Men maakt er weliswaar geen gebruik van, maar vindt het wel belangrijk dat gemeenten en andere partijen zo aangeven met de wijk bezig te zijn. Je zou dit als het ware een symbolische betekenis kunnen noemen.

Zoals gezegd ter illustratie enige voorbeelden van door wijkposten behandelde zaken, ontleend aan het registratiesysteem van de wijkposten:

**Uit het registratiesysteem wijkposten:**

**Gegevens melding**

*algemene omschrijving:* zoekt iemand om lampen op te hangen.

*Status van afhandeling:* telefoonnummer van het SWON opgegeven voor hulp buurtconciërge.

**Uit het registratiesysteem wijkposten:**

**Gegevens melding**

*Algemene omschrijving:* de man klaagt over de bewoner van nummer 57. Daar staan constant (blauwe) vuilniszakken in de voor en achtertuin. Buiten het feit dat het geen gezicht is zorgen de zakken ook nog voor stankoverlast.

*Status van afhandeling:* milieupolitie gebeld; ... is er vorige week al geweest en heeft tegen de bewoner gezegd dat hij het beter kan opruimen. Meer kon hij niet doen omdat de zakken niet op de openbare weg stonden. Portaal gebeld; gevraagd of ze een woonconsulent naar het adres kunnen sturen.

**Uit het registratiesysteem wijkposten:**

**Gegevens melding**

*algemene omschrijving:* heeft zich opgegeven voor lot van de grote clubactie, heeft echter geen legitimatie gevraagd. Is nu bang dat iets niet klopt.

*Status van afhandeling:* gerustgesteld en aangeraden als de jongens terugkomen om het geld te innen, ze alsnog om een legitimatie te vragen.

***Bijzondere doelgroep bereikt: vooral allochtonen***

Duidelijk is dat de wijkposten vooral door allochtonen worden bezocht. Hoewel het niet een oorspronkelijke doelstelling van de wijkposten betreft, en ook niet tot de onderzoeksvragen behoort, is dit zeker het vermelden waard. Dit omdat gemeenten en andere instanties vaak moeite hebben deze doelgroep te bereiken.

Het bereiken van deze bijzondere doelgroep wordt door een groot aantal geïnterviewden specifiek aangeven en gewaardeerd. Zo zegt een vertegenwoordiger van een bewonersorganisatie: *“de betekenis van de wijkpost zit met name in de bijdrage die zij leveren in contacten tussen allochtonen en autochtonen. Dit door allochtonen te helpen, te benadrukken dat er meer faciliteiten zijn dan ze weten.”* In een aantal gevallen spreken de medewerkers van de wijkposten de mensen in hun eigen taal. Dit draagt bij aan het laagdrempelige karakter voor allochtonen. Zoals we al zagen blijkt uit de registraties van de wijkposten dat de grote meerderheid van de bezoekers van allochtone afkomst is: in 2005 72%. Het gaat daarbij om 37% Marokkanen, 12% Turken en 23% andere allochtonen, waaronder Afrikanen en Balkanezen.

***Conclusies bijdrage leefbaarheid***

Het algemene beeld dat is ontstaan uit de interviews is dat de wijkposten zeker functioneren als laagdrempelige voorzieningen, maar met nog altijd een relatief beperkt gebruik, en met een voor wijkprofessionals nauwelijks zichtbare betekenis voor de leefbaarheid in de wijk. Wel is er een specifieke, belangrijke meerwaarde voor individuele huishoudens, in het bijzonder voor allochtonen. En in die zin zijn de posten meer dan een loket. Dit leidt tot de veronderstelling dat de wijkposten waarschijnlijk op

een indirecte manier bijdragen aan leefbaarheid en veiligheid op wijkniveau door concreet aan individuele gevallen te werken. Met moeilijk zichtbare resultaten, met soms vaak effecten op enige termijn. Het grote bereik bij allochtonen is daarbij zeker vermeldenswaardig.

#### 4.2 Is de wijkpost een werkplek voor wijkfunctionarissen geworden?

In de oorspronkelijke opzet was het de bedoeling dat diverse organisaties, betrokken als participant, de wijkpost-faciliteiten zouden delen. In zogenaamde participatieoverleggen werden dan leefbaarheidsproblemen in de wijk onderling besproken.

Opvallend is dat de verschillende instanties inmiddels ieder op een eigen manier laagdrempelige contacten met bewoners nastreven. Zo werkt de politie met een mobiel steunpunt, heeft het maatschappelijk werk (NIM) vier bureaus in verschillende Nijmegen wijkzittingen (en wil verder decentraliseren), werken de woningcorporaties met 'woonwinkels' en huismeesters en is de Bel & Herstellij van betekenis voor de gemeentelijk toezichthouders.

##### ***Meerwaarde voor wijkfunctionarissen gering***

Bijna alle geïnterviewde wijkfunctionarissen geven aan dat de wijkpost voor hen weinig betekenis heeft. Zoals al uit eerdere evaluaties is gebleken zijn de wijkposten geen werkplek voor de in de wijk werkzame functionarissen geworden en wordt hun samenwerking, waar nodig, hierdoor niet bevorderd. Dat is al op andere manieren geregeld.

Slechts in een beperkte mate lijkt het rechtstreeks doorspelen van signalen vanuit de wijkposten naar wijkfunctionarissen aan de orde. En andersom wordt nauwelijks doorverwezen. De (enkele) voorbeelden die worden gegeven liggen op het gebied van de woningkrant Entree of formulierhulp. Uitzondering hierop is de situatie in het Willemskwartier waar een veel intensievere samenwerking bestaat.

##### **Uit een van de interviewverslagen:**

*"De wijkpost Willemskwartier levert een positieve bijdrage, is zeker waardevol. De indruk bestaat dat er behoorlijk veel inloop is, en dat de Wijkpost een laagdrempelig karakter heeft. Wij krijgen diverse signalen doorgespeeld via de Wijkpost. Ook het participatieoverleg is waardevol. De meerwaarde zit in de samenwerking tussen partijen. Bijvoorbeeld: een situatie met woonoverlast blijkt te worden veroorzaakt door een schizofrene meneer. Door samenwerking tussen maatschappelijk werk, politie en Portaal is een oplossing uitgewerkt, waarbij het mes aan meerdere kanten snijdt"*

De oorspronkelijke participatie-overleggen zijn inmiddels grotendeels opgevolgd door diverse vormen van wijkoverleggen, soms ook in aanwezigheid van bewonersorganisaties. Als de wijkposten hier nog bij betrokken zijn beperkt dit zich tot notuleren en leveren zij zelf een beperkte input.



Ook hier worden nog enige voorbeelden gegeven van in 2005 behandelde zaken:

**Uit het registratiesysteem wijkposten:**

**Gegevens melding**

*Algemene omschrijving:* mevrouw komt met een brief van Oxio omtrent het aangaan van het nieuwe jaarcontract. Ze heeft niet opgezegd en zit er weer een jaar aan vast. Mevrouw vraagt of het termijnbedrag van € 5,00 wel hoog genoeg is.

*Status van afhandeling:* uitgelegd dat mevrouw beter iets hoger termijnbedrag kan betalen op maar omdat zij anders een tekort kan hebben aan het eind van het jaar. Ze snapt het, maar kiest er nadrukkelijk voor het termijn bedrag niet te verhogen. Mevrouw aangeraden om met het contract van Oxio naar de wijkpost te komen. Wij kunnen dan voor haar uitzoeken per wanneer zij het contract moet opzeggen, zodat ze dat op de kalender kan zetten.

**Uit het registratiesysteem wijkposten:**

**Gegevens melding**

*Algemene omschrijving:* burenruzie, ex-man en zichzelf bedreigt. Verdere problematiek.

*Status van afhandeling:* 0900-nummer gebeld: mevrouw heeft zelf met de politie gebeld. Aangehoord en geholpen bij het vinden van een bewindvoerder. Doorverwezen naar politie.

**Conclusies werkplek wijkfunctionarissen**

Net als uit eerdere evaluaties is gebleken hebben de wijkposten nauwelijks een functie als werkplek voor medewerkers van corporaties, NIM, Tandem et cetera. De nodige onderlinge contacten van deze partijen zijn overigens wel verzekerd, in diverse vormen van wijkoverleg.

#### **4.3 Kansen en mogelijkheden voor de toekomst, aangegeven in interviews**

Uit de interviews is een aantal aanknopingspunten voor de toekomst naar voren gekomen. Hiernaar is overigens niet expliciet gevraagd, maar vanwege de mogelijke relevantie voor de opdrachtgever worden ze hier vermeld. Kansen en uitdagingen voor de toekomst zitten volgens de gesprekspartners vooral in het al vermelde goede bereik van Nijmegenaren van allochtone afkomst, het aanhalen van banden met bestaande wijkoverleggen en netwerken in de wijk, het verruimen van de werkzaamheden van de wijkposten, liefst in samenspraak met de gemeentelijke wijkmanagers en inhakend op voorgenomen decentralisaties van bijvoorbeeld NIM of Stichting Maat, en ten slotte in het verbeteren van de zichtbaarheid en uitstraling van de huisvesting.

Bijzondere kansen liggen wellicht in het goede bereik dat de wijkposten hebben onder allochtonen. Bekend is dat het voor diverse instanties, waaronder de gemeente, moeilijk is deze doelgroepen te bereiken. Hier is nu een voorziening waar veel allochtonen gebruik van maken, dat schept mogelijkheden.

Het zou goed zijn als signalen en specifieke concrete gevallen vanuit de wijkposten structureel worden ingebracht in de diverse wijkoverleggen. Bijvoorbeeld halfjaarlijks een overzicht van behandelde zaken naar onderwerp, zodat trends zichtbaar worden. Denk aan een forse toename van hulpvragen rondom een bepaald onderwerp, of aan de zorgtoeslag. En daarnaast is er behoefte aan het bespreken van specifieke probleemsituaties, bijvoorbeeld multi-probleemgezinnen, die via de wijkpost binnen zijn gekomen.

Een belangrijke uitdaging zit in het verruimen van werkzaamheden van de wijkposten, het aan de weg timmeren, meer taken naar zich toetrekken. In dit verband geeft een van de wijkmanagers aan de laagdrempelige positie van de wijkposten te benutten door actief diverse taken bij hen neer te leggen. Bijvoorbeeld op het gebied van bepaalde wijkplannen of afstemming met maatschappelijk werk. Maar hier ligt ook vooral een taak voor de medewerkers zelf. Zij kunnen meer initiatieven nemen (bijvoorbeeld het opzetten van een wijkkrant), de basishouding is volgens de geïnterviewden vaak te passief. Ook lokale initiatieven kunnen door de Wijkpost sterker worden opgepakt.

In dit verband is het wellicht interessant dat diverse instanties binnen Nijmegen op zoek zijn naar decentrale huisvesting met het oog op klantencontacten. Zo denkt de NIM vanuit bestaande cliëntenconcentraties aan kleine vestigingen in gezondheidscentra en eventueel wijkcentra, bijvoorbeeld wijkcentrum Titus Brandsma. Ook is er de Stichting Maat, waarbinnen een aantal zorgaanbieders is verenigd, die op zoek is naar decentrale huisvesting. Stichting Maat is een projectbureau, werkzaam namens een tiental aanbieders in de sectoren wonen, welzijn en zorg in de regio Nijmegen. Deze organisaties streven naar verbetering van de kwaliteit en de toegankelijkheid van dienstverlening ondermeer door het realiseren van servicewijken (Hatert en Waalsprong) en zorgprogramma's.

De rol van de wijkposten kan worden vergroot als zij hun positie in de netwerken in de wijken verder invullen en versterken. Dit in wisselwerking met de wijkmanagers en de andere partners. De Wijkpost moet worden verknoopt met het wijkwerk, in samenwerking met de wijkmanager. De huidige profilering is vaak zwak, de positie moet naar andere organisaties worden verduidelijkt.

Een van de succesfactoren van de wijkpost Willemskwartier is de huisvesting die de Wijkpost een eigen gezicht geeft. Voor de andere wijkposten geldt dat qua zichtbaarheid en uitstraling nog veel winst kan worden behaald.

## 5 Doorstroming medewerkers naar regulier werk

In hoeverre zijn in de periode 2004-2005 ID-medewerkers bij de wijkposten doorgestroomd naar regulier werk?

Momenteel zijn 11 personen als medewerker van de wijkposten in dienst bij de Stichting Wijkwerk. Daarvan zijn er 7 al langere tijd in dienst, namelijk vanaf 2002 of eerder.

*Figuur 8: uitstroom medewerkers wijkposten periode 1998-2005 (bron: coördinator wijkposten).*

	aantal personen
Uitstroom naar regulier werk	3
Uitstroom naar andere ID-baan	8
jaarcontract niet verlengd	3
overig	2
totaal	16

De uitstroom naar regulier werk is met 3 personen in een periode van 8 jaar beperkt gebleven. Dit in relatie tot een mutatie van 16 personen. Het merendeel van de vertrekkende medewerkers gaat naar een andere ID-baan. Bij 3 personen is het contract niet verlengd, meestal in relatie tot het (dis)functioneren. De Stichting Wijkwerk heeft naar deze 3 toe overigens een inspanningsverplichting, gericht op het vinden van een nieuwe werkring.

### **Conclusie doorstroom ID-banen**

De uitstroom van medewerkers van de wijkposten uit de ID-regeling naar regulier werk is met 3 personen in de periode 1998 - 2005 gering.